



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI RISCOSSIONE TRIBUTI ED ALTRE ENTRATE COMUNALI 2**

**ALLEGATO 6
CAPITOLATO TECNICO**

SOMMARIO

1	DIVISIONE IN LOTTI.....	7
2	DISPOSIZIONI GENERALI	9
2.1	Durata	10
2.2	Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente.....	11
2.3	Requisiti e obblighi del personale.....	11
2.4	Compiti dell'Ente	13
2.5	Macchinari/Attrezzature/Mezzi	13
2.6	Luogo di esecuzione del servizio	14
2.7	Memorizzazione dei documenti Dematerializzazione dei documenti (fascicolo informatico)	14
2.8	Protezione dei dati personali	15
2.9	Prescrizioni in merito alla sicurezza	16
2.10	Verifiche e controlli sullo svolgimento dell'appalto.....	16
3	LOTTO 1 - SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI PER IL COMUNE DI BOLOGNA. "PARTE A NORME TECNICHE"	17
3.1	Oggetto.....	17
3.1.1	Corrispettivi.....	18
3.2	GESTIONE ORDINARIA E SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA TARES-TARI	21
3.2.1	Descrizione del servizio.....	21
3.2.2	Documenti ordinari annuali di pagamento.....	24
3.2.3	Avvisi di accertamento per tardivo/omesso/parziale pagamento.....	26
3.2.4	Gestione dei rimborsi o compensazioni	28
3.2.5	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	30
3.2.6	Gestione del call center	31
3.2.7	Gestione delle rateizzazioni.....	32
3.2.8	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	33
3.2.9	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	34
3.2.10	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso.....	36
3.2.11	TARI puntuale tributo.....	36
3.2.12	Livelli di servizio e penali	39
3.3	GESTIONE RICERCA EVASIONE TARES-TARI	43
3.3.1	Descrizione del servizio.....	43
3.3.2	Avvisi di accertamento.....	47
3.3.3	Gestione dei rimborsi o compensazioni	49
3.3.4	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	51

3.3.5	Gestione del call center	52
3.3.6	Gestione delle rateizzazioni.....	53
3.3.7	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	54
3.3.8	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	55
3.3.9	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	57
3.3.10	Livelli di servizio e penali	57
3.4	GESTIONE ORDINARIA E RICERCA EVASIONE IMU/TASI	61
3.4.1	Descrizione del servizio.....	61
3.4.2	Gestione della riscossione spontanea dell'imposta a mezzo modello unificato di pagamento o bollettino postale	66
3.4.3	Avvisi di accertamento.....	67
3.4.4	Gestione dei rimborsi o compensazioni	69
3.4.5	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	71
3.4.6	Gestione del call center	73
3.4.7	Gestione delle rateizzazioni.....	73
3.4.8	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	75
3.4.9	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	75
3.4.10	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso.....	77
3.4.11	Livelli di servizio e penali	78
3.5	GESTIONE ORDINARIA E RICERCA EVASIONE IMPOSTA DI SOGGIORNO	82
3.5.1	Descrizione del servizio.....	82
3.5.2	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	85
3.5.3	Livelli di servizio e penali	86
3.6	GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI.....	88
3.6.1	Descrizione del servizio.....	88
3.6.2	Ingiunzioni di pagamento.....	89
3.6.3	Solleciti del credito e Contact Center	91
3.6.4	Procedure esecutive e cautelari	93
3.6.5	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	97
3.6.6	Gestione del call center	98
3.6.7	Gestione rateizzazioni	99
3.6.8	Gestione dei rimborsi o compensazioni	100
3.6.9	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	102
3.6.10	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso.....	102
3.6.11	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.....	103
3.6.12	Livelli di servizio e penali	105
3.7	SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE L.689/81.....	109
3.7.1	Descrizione del servizio.....	109
3.7.1.1	Acquisizione e memorizzazione dei verbali.....	111
3.7.1.2	Verifica ed integrazione dei dati acquisiti (attività di back-office)	113
3.7.1.3	Stampa, predisposizione e notificazione delle ordinanze ingiunzioni	114
3.7.1.4	Gestione delle rateizzazioni.....	115
3.7.1.5	Acquisizione e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni	116
3.7.1.6	Archiviazione dei verbali /ordinanza ingiunzione.....	118
3.7.2	Sistema informatico - caratteristiche operative minime	118
3.7.2.1	Formazione e avvio del sistema informatico	118
3.7.3	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	118
3.7.4	Livelli di servizio e penali	119
3.8	GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA EVASIONE DELLE ENTRATE COMUNALI ED ERARIALI.....	121

3.8.1	Descrizione del servizio.....	121
3.8.2	Livelli di servizio e penali.....	123
3.9	GESTIONE DELLE QUOTE INESIGIBILI PRESENTATE DA AGENZIA ENTRATE RISCOSSIONE O DAI CONCESSIONARI PRIVATI – SERVIZIO OPZIONALE	124
4	LOTTO 1 - SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI PER IL COMUNE DI BOLOGNA. “PARTE B REQUISITI TECNICI”	125
4.1	SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DEI SERVIZI IN APPALTO	125
4.1.1	Sistemi Informativi oggetto di fornitura.....	125
4.1.2	Rapporto tra Servizi in appalto e Sistemi Informativi	127
4.2	PRESCRIZIONI GENERALI IN TEMA DI SISTEMI INFORMATIVI	132
4.2.1	Modalità di dispiegamento informatico.....	132
4.2.2	Fasi essenziali obbligatorie del piano di lavoro definitivo	134
4.2.3	Garanzia e livelli di servizio	140
4.3	VINCOLI ED OPPORTUNITÀ DI FORNITURA	142
4.3.1	Descrizione generale dei vincoli e delle opportunità.....	142
4.3.1.1	Obbligo di interfacciamento per lo scambio periodico dei dati	142
4.3.1.2	Descrizione generale delle opportunità dell'Aggiudicatario.....	144
4.3.2	Dominio Gestionali Ente	144
4.3.3	Dominio Servizi al cittadino	153
4.3.3.1	Gestione dei Pagamenti.....	154
4.3.3.1.1	Documenti di riscossione	154
4.3.3.1.2	Sistema PagoPA	154
4.3.3.2	Portale del contribuente	155
4.3.4	Sistema di Interscambio	158
4.3.5	Dominio di Fornitura	159
4.3.5.1	Gestionale dei Tributi.....	159
4.3.5.1.1	Funzionalità richieste al sistema gestionale dei Tributi.....	160
4.3.5.1.2	Requisiti del sistema gestionale dei Tributi.....	166
4.3.5.2	Gestionale della Riscossione.....	172
4.3.5.2.1	Funzionalità richieste al Sistema di Gestione della Riscossione.....	173
4.3.5.2.2	Requisiti generali del Sistema di Gestione della Riscossione	177
4.3.5.3	Gestionale di ricerca evasione.....	178
4.3.5.3.1	Funzionalità richieste ai sistemi di gestione evasione locale.....	179
4.3.5.3.2	Funzionalità richieste ai sistemi di supporto all'accertamento dei tributi erariali	180
4.3.5.3.3	Requisiti tecnologici specifici del presente gruppo applicativo	182
4.3.5.4	CRM e archivio documentale.....	183
4.3.5.4.1	Le schede anagrafiche dei contribuenti	184
4.3.5.4.2	Modulo di memorizzazione dei documenti.....	185
4.3.5.4.3	La piattaforma di comunicazione multicanale e le agende condivise.....	186
4.3.5.4.4	Collegamento tra portale del contribuente e CRM.....	187
5	LOTTO 2 E 3 - SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI. “PARTE A NORME TECNICHE”	188
5.1	Oggetto.....	188
5.2	Corrispettivi	190

5.3	GESTIONE ORDINARIA TARES-TARI	193
5.3.1	Descrizione del servizio	193
5.3.2	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	194
5.3.3	Gestione del call center	195
5.3.4	Livelli di servizio e penali	196
5.4	GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA -TARES-TARI. 198	
5.4.1	Descrizione del servizio	198
5.4.2	Prospetti di pagamento ordinari	200
5.4.3	Avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale pagamento e tardivo pagamento	203
5.4.4	Gestione dei rimborsi o compensazioni	205
5.4.5	Gestione delle rateizzazioni.....	207
5.4.6	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	208
5.4.7	Gestione del call center	209
5.4.8	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	209
5.4.9	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	210
5.4.10	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso.....	212
5.4.11	Livelli di servizio e penali	212
5.5	GESTIONE ACCERTAMENTO E RICERCA EVASIONE -TARES E TARI.....	216
5.5.1	Descrizione del servizio	216
5.5.2	Avvisi di accertamento.....	220
5.5.3	Gestione dei rimborsi o compensazione	222
5.5.4	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	224
5.5.5	Gestione del call center	225
5.5.6	Gestione delle rateizzazioni.....	226
5.5.7	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	227
5.5.8	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	227
5.5.9	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	229
5.5.10	Livelli di servizio e penali	229
5.6	GESTIONE RICERCA EVASIONE IMU/TASI	234
5.6.1	Descrizione del servizio	234
5.6.2	Avvisi di accertamento.....	237
5.6.3	Gestione dei rimborsi o compensazioni	239
5.6.4	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	241
5.6.5	Gestione del call center	242
5.6.6	Gestione delle rateizzazioni.....	243
5.6.7	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	244
5.6.8	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	244
5.6.9	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	246
5.6.10	Livelli di servizio e penali	246
5.7	GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI.....	251
5.7.1	Descrizione del servizio	251
5.7.2	Ingiunzioni di pagamento.....	252
5.7.3	Solleciti del credito e Contact center	254
5.7.4	Procedure esecutive e cautelari	256
5.7.5	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	260
5.7.6	Gestione del call center	261
5.7.7	Gestione rateizzazioni	262
5.7.8	Gestione dei rimborsi o compensazioni	263
5.7.9	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	264
5.7.10	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso.....	265
5.7.11	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.....	265

5.7.12 Livelli di servizio e penali	267
5.8 SERVIZI OPZIONALI.....	271
5.8.1 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA EVASIONE DELLE ENTRATE COMUNALI ED ERARIALI	271
5.8.1.1 Descrizione del servizio	271
5.8.1.2 Livelli di servizio e penali	273
5.8.2 Servizio di Data Entry e supporto alla gestione ordinaria IMU/TASI/TARI	274
5.8.3 Gestione delle quote inesigibili presentate dall'Agenzia Entrate Riscossione o dai concessionari privati	276
6 LOTTO 2 E 3 - SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI. "PARTE B REQUISITI TECNICI"	277
6.1 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DEI SERVIZI IN APPALTO	277
6.1.1 Sistemi Informativi oggetto di fornitura	277
6.1.2 Rapporto tra Servizi in appalto e Sistemi Informativi	280
6.2 PRESCRIZIONI GENERALI IN TEMA DI SISTEMI INFORMATIVI	284
6.2.1 Modalità di dispiegamento informatico	284
6.2.2 Fasi essenziali obbligatorie del piano di lavoro definitivo	285
6.2.3 Garanzia e livelli di servizio	292
6.3 VINCOLI ED OPPORTUNITÀ DI FORNITURA	294
6.3.1 Descrizione generale dei vincoli e delle opportunità	294
6.3.1.1 Descrizione generale degli obblighi dell'Aggiudicatario	294
6.3.1.2 Descrizione generale delle opportunità dell'Aggiudicatario	294
6.3.2 Dominio Gestionali Ente	295
6.3.3 Dominio Servizi al cittadino	297
6.3.3.1 Gestione dei Pagamenti.....	297
6.3.3.1.1 Documenti di riscossione	297
6.3.3.1.2 Pagamenti on-line e PagoPa	298
6.3.3.2 Portale del contribuente	299
6.3.4 Sistema di Interscambio	302
6.3.5 Dominio di Fornitura	303
6.3.5.1 Gestionale dei Tributi	304
6.3.5.1.1 Funzionalità richieste al sistema gestionale dei Tributi.....	304
6.3.5.1.2 Requisiti del sistema gestionale dei Tributi.....	306
6.3.5.2 Gestionale della Riscossione.....	310
6.3.5.2.1 Funzionalità richieste al Sistema di Gestione della Riscossione.....	311
6.3.5.3 Gestionale di ricerca evasione.....	315
6.3.5.3.1 Funzionalità richieste ai sistemi di gestione evasione locale.....	316
6.3.5.3.2 Funzionalità richieste ai sistemi di supporto all'accertamento dei tributi erariali	317
6.3.5.3.3 Requisiti tecnologici specifici del presente gruppo applicativo	319
6.3.5.4 CRM e archivio documentale.....	320
6.3.5.4.1 Le schede anagrafiche dei contribuenti	321
6.3.5.4.2 Modulo di memorizzazione dei documenti	321
6.3.5.4.3 La piattaforma di comunicazione multicanale e le agende condivise.....	323
6.3.5.4.4 Collegamento tra portale del contribuente e CRM.....	324

PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina il servizio di supporto alla gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali.

Il servizio è destinato a tutti gli Enti locali, i loro enti ed organismi, le loro associazioni, unioni e consorzi, quali le aziende e gli istituti, anche autonomi, le istituzioni, gli organismi di diritto pubblico e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria da tali soggetti, nel proseguo denominati Enti/Amministrazioni, nelle modalità di cui al presente Capitolato.

Per l'espletamento del servizio l'Aggiudicatario dovrà fornire, a proprio carico, sistemi informativi a supporto delle attività di cui sopra.

Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato relativamente alle "norme tecniche e "requisiti tecnici", ed in osservanza:

- delle disposizioni comunitarie, nazionali, regionali e provinciali, dei regolamenti e delle circolari degli organi territorialmente competenti vigenti, nonché di tutte le relative integrazioni e modificazioni successive;
- delle eventuali disposizioni interne agli Enti attualmente in vigore o emanate durante l'esecuzione dell'appalto;
- delle norme del Codice Civile;
- di ogni altra normativa regolamentare e legislativa vigenti in materia.

L'Aggiudicatario è in ogni caso obbligato a conformarsi alla normativa emanata in corso d'opera.

Per l'espletamento del servizio l'Aggiudicatario dovrà interfacciarsi operativamente con gli Enti.

1 DIVISIONE IN LOTTI

La gara è suddivisa in 3 lotti su base territoriale, per zone contigue del territorio regionale, come di seguito specificato:

N. lotto	Nome del lotto
Lotto 1	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per il Comune di Bologna
Lotto 2	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni delle province di Modena, Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Bologna
Lotto 3	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini e Ferrara

Il presente Capitolato si suddivide in due parti per il lotto 1 e due parti per il lotto 2 e 3: la prima riguarda le norme tecniche che disciplinano le diverse attività affidate all'Aggiudicatario: “**Parte A norme tecniche**” e la seconda requisiti tecnici che disciplina le caratteristiche minime dei sistemi informativi a supporto delle attività “**Parte B requisiti tecnici**”.

DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- Intercent-ER: l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- Convenzione: l'atto sottoscritto tra Intercent-ER ed l'Aggiudicatario, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- Fornitore/Aggiudicatario: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio/Rete risultato/a Aggiudicatario/a e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- ENTI/Amministrazione/i contraente/i: gli enti territoriali (Comuni, Unioni di Comuni, ecc) presenti sul territorio regionale che utilizzeranno la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e l'Aggiudicatario, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;
- Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto): il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale gli Enti comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando l'Aggiudicatario all'esecuzione della prestazione richiesta;
- Capitolato Tecnico: il presente documento, compresi tutti i suoi allegati, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche del servizio;
- Richiesta di approvvigionamento: il documento, con il quale gli Enti, attraverso i propri Punti Ordinanti o - qualora delegati - attraverso le Unità Approvvigionanti, richiedono di volta in volta i servizi che intendono acquistare e le relative quantità che devono essere consegnate;
- Atto di Regolamentazione del Servizio: l'atto, sottoscritto congiuntamente dal Fornitore e dalle Amministrazioni Contraenti, nel quale vengono definite e dettagliate le prestazioni richieste e conseguentemente le modalità di erogazione ed i prezzi, nei limiti della Convenzione, del presente Capitolato Tecnico e dell'offerta dell'Aggiudicatario;
- Database: database o base di dati o banca dati indica un insieme organizzato di dati. Le informazioni contenute in un database sono strutturate e collegate tra loro secondo un particolare modello logico. Gli utenti si interfacciano con i database attraverso i linguaggi di ricerca e grazie a particolari applicazioni software dedicate;

- Software: il software, è l'informazione o le informazioni utilizzate da uno o più sistemi informatici, tali informazioni possono essere quindi rappresentate da uno o più programmi, da uno o più dati, oppure da una combinazione delle due;
- Tracciati Record: nella progettazione di un archivio (Database) è necessario definire il tracciato record, ossia la struttura di quest'ultimo che permette di definire i campi e gli eventuali sottocampi che lo compongono, il loro tipo e la loro dimensione;
- Programma Applicativo: il termine applicazione o programma applicativo individua un programma o una serie di programmi in fase di esecuzione su un computer con lo scopo e il risultato di rendere possibile una o più funzionalità, servizi o strumenti utili e selezionabili su richiesta dall'utente tramite interfaccia utente, spesso attraverso un'elaborazione a partire da un input fornito dall'utente interagendo con esso.
- Server: componente o sottosistema informatico di elaborazione e gestione di dati che fornisce un servizio ad altri computer attraverso una rete di computer, all'interno di un sistema informatico o anche direttamente in locale su un computer.
- File: il termine file viene utilizzato per riferirsi a un contenitore di informazioni/dati in formato digitale, tipicamente presenti su un supporto digitale.
- Script: il termine script, designa un tipo particolare di programma, scritto in una particolare classe di linguaggi di programmazione, detti linguaggi di scripting.
- Dump: il dump è un elemento di un database contenente un riepilogo della struttura delle tabelle del database medesimo e/o i relativi dati.

2 DISPOSIZIONI GENERALI

I servizi oggetto della presente procedura sono affidati in regime di appalto di servizi e sono da effettuarsi per gli Enti facenti parte dei territori provinciali di cui al lotto 1- 2 e 3.

Nel presente appalto sono previsti, a supporto della gestione delle entrate tributarie ed extra-tributarie, **servizi base** e **servizi opzionali** ed è inoltre prevista la fornitura di sistemi informativi, a supporto dei servizi in appalto, ognuno composto da uno o più moduli software ed identificati come appartenenti al Dominio di fornitura denominato come meglio precisato nella parte del presente capitolato: **“Parte B requisiti tecnici”** sia del lotto 1 che dei lotti 2 e 3.

Servizi base:

I servizi base sono quelli affidati a seguito dell'aggiudicazione, per l'intera durata dell'appalto ed elencati e descritti nel dettaglio nel proseguo del presente capitolato; **tali servizi costituiscono presupposto per l'acquisto anche di solo un servizio opzionale.**

Servizi opzionali:

I servizi opzionali sono servizi analoghi e complementari che potranno essere acquistati dall'Ente nel medesimo momento o in un momento successivo all'affidamento dei servizi di base, per tutta la durata dell'appalto o per periodi diversi, sulla base delle proprie esigenze organizzative.

2.1 Durata

La Convenzione avrà una durata di 72 mesi, a decorrere dalla data della sua sottoscrizione. Durante i primi tre anni di validità della Convenzione potranno essere emessi Ordinativi di Fornitura, aventi durata di 36 mesi dalla data emissione. Alle Amministrazioni Contraenti che abbiano emesso Ordinativo di Fornitura nei primi tre anni di vigenza della Convenzione, è data la possibilità di usufruire della ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, per un uguale periodo di ulteriori 36 mesi, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 63, comma 5, del decreto legislativo del 18 aprile 2016 n.50. A tal fine le Amministrazioni Contraenti emetteranno un nuovo Ordinativo di Fornitura durante i secondi tre anni di vigenza della Convenzione.

La durata degli Ordinativi di Fornitura in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto della Convenzione agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Il servizio dovrà essere attivato dall'Aggiudicatario **entro e non oltre quarantacinque** giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

L'attivazione del servizio avverrà nelle modalità di cui all'articolo 6 - Modalità di conclusione e attivazione del servizio della Convenzione.

Alla scadenza del presente appalto l'Aggiudicatario, qualora uscente, si impegna affinché il passaggio di dati dei documenti avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento dei servizi da parte dell'Ente. A tal fine l'Aggiudicatario è tenuto a concordare con l'Ente nei 60 giorni lavorativi precedenti la scadenza dell'appalto, il piano di dismissione graduale del servizio. Tale piano dovrà consistere nella comunicazione di tutti i tracciati record relativi a tutti i moduli/fasi di lavorazione della procedura compresi nel proprio sistema operativo utilizzato per lo svolgimento dell'attività dell'Ente.

Resta inteso inoltre che tutti i dati collegati agli atti lavorati dall'Aggiudicatario per conto dell'Ente si intendono di proprietà di quest'ultimo, pertanto entro e non oltre 30 gg. lavorativi dal suddetto termine sarà obbligo dell'Aggiudicatario trasferire, in un formato compatibile e conforme alle esigenze dell'Ente, le banche dati e gli archivi informatici dei contribuenti, detenuti in conseguenza dell'affidamento ed ogni atto o documento che non sia tenuto a trattenere a norma di legge, il tutto

senza oneri per l'Ente, restituendo all'Ente sia i file (script) di creazione del Database sia i file contenenti i dati veri e propri (dump). Le modalità di restituzione ed ulteriori indicazioni sulla costituzione dei file saranno indicate nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

L'Aggiudicatario uscente sarà comunque obbligato a fornire tutte le informazioni e i supporti necessari per garantire una continuità del servizio all'Ente senza alcuna criticità.

2.2 Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente

Per meglio coordinare le attività di realizzazione del progetto, garantendo la continuità dello scambio di informazioni tra l'Ente e l'Aggiudicatario, si seguiranno le modalità di seguito indicate, ed in particolare:

- l'Ente nominerà un "Capo Progetto Committente" (CPC), ed eventuale sostituto, in caso di assenza, responsabile dei rapporti con l'Aggiudicatario per l'esecuzione del contratto, con funzioni d'interfaccia per il rispetto delle esigenze e delle priorità di tutti gli Enti coinvolti e la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura nelle sue diverse fasi e componenti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia;
- l'Aggiudicatario nominerà un "Capo Progetto Fornitore" (CPF) ed eventuale sostituto, in caso di assenza, con il compito di rappresentare e impegnare l'Aggiudicatario nella fase esecutiva del contratto. Il CPF dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento del CPF e/o del sostituto dovrà essere adeguatamente motivato dall'Aggiudicatario e comunque il nuovo CPF dovrà essere provvisto di una professionalità equivalente o superiore.

2.3 Requisiti e obblighi del personale

Il personale dell'Aggiudicatario deve essere adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, nonché quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme dell'attività di front-office, se prevista, di back-office e di call center.

Tra il personale assegnato deve essere individuato un "Responsabile Operativo", per ciascun servizio base prestato che deve presidiare ed approfondire autonomamente problematiche giuridiche ed operative, proponendo soluzioni. A tale figura si deve affiancare:

- a) un referente informatico trasversale su tutte le attività/aree oggetto del presente appalto;
- b) uno o più referenti con competenze e professionalità giuridiche/economiche con funzioni di supporto qualificato per pratiche complesse (es. in materia di recupero evasione, procedure di riscossione coattiva, verifica bilanci e documenti contabili personalità giuridiche, ecc.).

Le unità di personale adeguatamente formate destinate ad attività di front-office, se prevista, di back-office e di call center presso i diversi Enti aderenti saranno quelle indicate dal Fornitore in sede di offerta.

Saranno indicate in offerta, altresì, la presenza del personale presso gli Enti aderenti (giorni a settimana) di cui ai punti a) e b) sopra evidenziati.

Si precisa che indipendentemente da quanto offerto l'Aggiudicatario dovrà comunque garantire la **presenza giornaliera del "Responsabile Operativo" almeno nei comuni capoluogo di Provincia.**

L'Aggiudicatario è responsabile per le prestazioni rese dai propri dipendenti e di quelle rese nell'ambito degli eventuali subappalti dai dipendenti dei subappaltatori.

Spetta all'aggiudicatario l'organizzazione e la gestione complessiva del servizio, nonché ogni compito di direzione del proprio personale dipendente.

L'Aggiudicatario e gli eventuali subappaltatori hanno l'obbligo di comunicare all'Ente prima dell'inizio delle prestazioni o dell'impiego di nuovo personale, l'elenco di tutti i nominativi degli operatori che seguiranno le prestazioni, con le rispettive posizioni contributive assicurative, previdenziali, ecc. nonché l'indicazione dei contratti applicati e dei ruoli assegnati nell'ambito del contratto d'appalto.

L'Aggiudicatario potrà provvedere alla sostituzione del proprio personale informandone preventivamente l'Ente e garantendo, comunque, un periodo di affiancamento del personale in sostituzione con quello sostituito, in modo tale da non diminuire l'efficienza del gruppo di lavoro. Nel caso in cui l'Aggiudicatario ritenga di operare modifiche di mansioni/competenze assegnate al proprio personale, è tenuto a darne comunicazione preventiva all'Ente ed a garantire che la modifica intervenuta non diminuisca l'efficienza del gruppo di lavoro, assicurando idoneo affiancamento nell'acquisizione delle competenze richieste per l'espletamento del nuovo incarico. L'Aggiudicatario deve assicurare il proprio personale operante nei locali dell'Ente, per danni di qualsiasi natura ed entità, che al predetto personale e cose possono derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti dell'Ente.

Il personale operante presso l'Ente, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene l'Aggiudicatario, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale. L'Aggiudicatario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile ed adeguata alla tipologia del servizio prestato. Le richieste dell'Ente, in

questo senso, dovranno essere applicate da parte dell'Aggiudicatario entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati ed eccezionali motivi che l'Aggiudicatario ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale dell'Ente. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento, con fotografia, prodotto dall'Aggiudicatario.

Il personale deve avere le caratteristiche richieste e offerte dall'Aggiudicatario nella propria offerta tecnica. Quanto riferito al personale assegnato alla gestione del servizio (numero, figure, giorni di permanenza presso l'ente, mansioni, ruolo....) risulteranno nel atto di regolamentazione.

Qualora la dotazione di personale sia carente in termini numerici all'Aggiudicatario potrà essere chiesto di integrare le unità di personale. Nel caso di carenza di caratteristiche professionali necessarie, l'Amministrazione potrà chiedere la sostituzione del personale. Resta inteso che eventuali inadempimenti dovuti alla carenza o mancata professionalità delle risorse messe a disposizione daranno luogo all'applicazione di una penale **pari al 1 per mille dell'ammontare netto complessivo di fornitura riferito a ciascun servizio.**

2.4 Compiti dell'Ente

L'Ente si impegna a:

- a) mettere a disposizione dell'Aggiudicatario ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici, interni ed esterni all'Ente, necessario o anche solo utile all'attività dello stesso;
- b) attivarsi nel limite del possibile, presso le altre Amministrazioni dello Stato ed enti e gestori di pubblici servizi per facilitare l'acquisizione dei dati, cartografie ed informazioni utili all'attività di cui è oggetto il presente affidamento.

E' ammessa, in ogni momento, qualsiasi richiesta di documentazione volta a dimostrare la corretta esecuzione ed osservanza del presente capitolato.

2.5 Macchinari/Attrezzature/Mezzi

Le attività devono essere esercitate dall'Aggiudicatario a rischio di impresa, con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.

L'Aggiudicatario si impegna a gestire il servizio con attrezzature d'ufficio, informatiche e telematiche di sua proprietà, dove non diversamente indicato, in numero adeguato alle persone impiegate ed alle attività previste. Le attrezzature informatiche e telematiche di proprietà dell'Aggiudicatario devono rispettare le configurazioni e gli standard dell'Ente e quant'altro dal medesimo richiesto per finalità collegate al servizio in affidamento.

Delle tipologie e caratteristiche delle attrezzature utilizzate ai fini dell'attività oggetto di affidamento l'Aggiudicatario deve redigere apposito elenco "attrezzature" da consegnare all'Ente. L'elenco

dovrà essere periodicamente aggiornato qualora le attrezzature utilizzate vengano implementate e/o sostituite.

Per ogni inadempienza, riscontrata dall'Ente (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, attrezzatura inadeguata per numero e caratteristiche, non corrispondenza tra quanto riportato nell'elenco "attrezzature" e quanto utilizzato, mancato aggiornamento dell'elenco per implementazione e/o sostituzione attrezzature) l'Ente potrà applicare una penale fino **all'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito a ciascun servizio**, a propria discrezione.

2.6 Luogo di esecuzione del servizio

Le attività devono essere esercitate dall'Aggiudicatario, di norma, presso i locali dell'Ente.

L'Ente mette a disposizione propri locali e l'Aggiudicatario è obbligato ad esercitare la propria attività presso gli stessi ed a provvederne al completo allestimento. Sono a carico dell'Ente i costi relativi alle utenze elettriche, telefoniche, di connettività, di manutenzione ordinaria e di pulizia, fatto salvo quelli derivanti da eventuali danni causati ai locali dall'Aggiudicatario.

Nell'ipotesi in cui l'Ente non metta a disposizione propri locali l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'individuazione dei locali, in uso esclusivo all'Ente. L'ubicazione di tale sede dovrà essere di gradimento dell'Ente, facilmente servita dai mezzi di trasporto pubblico e comunque allocata in zona centrale vicino ad altri servizi pubblici, compresi gli uffici comunali. Gli oneri relativi all'affitto, alle utenze, alla manutenzione ordinaria ed alla pulizia di tali locali saranno rimborsati dall'Ente all'Aggiudicatario che dovrà invece provvedere, con oneri a suo carico, al completo allestimento degli stessi (collegamenti telematici, attrezzature informatiche e d'ufficio adeguate al numero di persone impiegate ed alle attività previste).

Le attività svolte presso tali locali devono essere rivolte esclusivamente a favore dell'Ente stesso.

Le attività di front-office dovranno essere tutte svolte obbligatoriamente presso tali locali mentre le attività di back-office potranno essere svolte in parte presso altre sedi dell'Aggiudicatario, secondo quanto indicato dal singolo Ente e riportato nell'Atto di Regolamentazione.

2.7 Memorizzazione dei documenti Dematerializzazione dei documenti (fascicolo informatico)

L'Aggiudicatario deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti.

L'Archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'Aggiudicatario incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza al *D.Lgs. N. 82/2005 e s.m.i* (CAD), con l'obbligo di creare il Fascicolo del contribuente accessibile al personale

dell'Ente secondo quanto stabilito nell'atto di Regolamentazione. In particolare, l'Aggiudicatario deve provvedere alla scansione dei documenti cartacei, all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate alla conservazione di queste ed alla loro indicizzazione. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di affidamento, quali al solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, intimazioni a pagare, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive, etc.

L'Aggiudicatario è tenuto a svolgere un'attività di dematerializzazione, riducendo al massimo il cartaceo circolante. L'archiviazione di tutti i documenti collegati al fine della formazione del fascicolo digitale dovrà avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD.

I documenti contenuti nel fascicolo informatico devono avere lo stesso valore dei documenti originali archiviati fisicamente atti ad essere utilizzati anche in caso di ricorsi. L'avvio della modalità di archiviazione, previa dematerializzazione degli atti, dovrà comunque essere oggetto di accordo con l'Amministrazione contraente e risultare dall'atto di regolamentazione.

L'archiviazione digitale deve avvenire secondo quanto descritto nella propria offerta tecnica e comunque nel rispetto della normativa vigente sulla riproduzione e conservazione dei documenti per la pubblica Amministrazione

Per ogni inadempienza, riscontrata dall'Ente (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo fascicolo non creato o carente di documentazione, ecc) l'Ente potrà applicare una **penale fino all'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito a ciascun servizio, a propria discrezione.**

2.8 Protezione dei dati personali

L'Aggiudicatario garantisce all'Ente, con la sottoscrizione del contratto, che il trattamento dei dati personali, effettuato per suo conto, avviene in piena conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione. In particolare, adotta misure tecniche e organizzative adeguate, in modo che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. Il contratto prevede la designazione dell'Aggiudicatario come responsabile del trattamento, relativi obblighi e responsabilità, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.

I dati di cui l'Aggiudicatario verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva dell'Ente che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento.

In particolare, l'Aggiudicatario e il personale occupato in tali attività devono rispettare

rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Ente attinente le procedure adottate dall'Aggiudicatario in materia di riservatezza, di protezione di dati e di programmi nonché gli altri obblighi assunti.

L'Aggiudicatario e/o, se consentito il subappalto, il subappaltatore non potrà conservare copia di dati, di documenti e di programmi dell'Ente, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

2.9 Prescrizioni in merito alla sicurezza

L'Aggiudicatario è tenuto a porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate nel corso dei servizi previsti dal presente capitolato, le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento alla normativa di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

L'Aggiudicatario, prima dell'inizio del servizio, dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. 81/2008, a:

- a) predisporre il documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 28 del D.Lgs. 81/2008;
- b) designare il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi.

Per quanto concerne gli oneri relativi alla sicurezza (art. 26 D.Lgs. 81/2008) si precisa che l'adozione delle misure necessarie ed il rispetto di tutte le norme generali in materia rientrano nei rischi specifici propri dell'attività oggetto di gara e non comportano nuovi costi per la gestione della sicurezza.

2.10 Verifiche e controlli sullo svolgimento dell'appalto

L'Ente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'Aggiudicatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte dell'Aggiudicatario di tutte le disposizioni contenute nel Capitolato, nella Convenzione, e altresì nell'Offerta Tecnico-Qualitativa presentata in sede di gara ed in modo specifico controlli di rispondenza e di qualità e nell'atto di regolamentazione.

Al fine di ottimizzare il risultato del servizio, l'Ente si riserva inoltre il diritto di approvare preventivamente e periodicamente il programma di attività, le procedure che l'Aggiudicatario intende porre in essere, con lo scopo di assicurare il pieno rispetto delle leggi e/o dei regolamenti vigenti nelle materie interessate e la corrispondenza dei metodi e dei programmi alle esigenze dell'Ente e dei suoi uffici.

L'Aggiudicatario, inoltre, ha l'obbligo di:

- rendere conto delle proprie attività fornendo relazioni dettagliate, secondo le modalità ed i tempi indicati dall'Ente, che consentano il monitoraggio anche delle proposte illustrate nell'Offerta;
- su richiesta dell'Ente, fornire un report trimestrale che raccolga l'elenco delle non conformità, dei reclami e del processo di trattamento degli stessi.

L'Ente si riserva la possibilità di effettuare indagini relative alla soddisfazione dell'utenza.

3 LOTTO 1 - SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI PER IL COMUNE DI BOLOGNA. "PARTE A NORME TECNICHE"

3.1 Oggetto

Il presente lotto ha per oggetto i servizi base ed il servizio opzionale di seguito indicati e descritti nei successivi capitoli da affidare in regime di appalto di servizi da effettuarsi per il **Comune di Bologna**:

SERVIZI BASE

- a) gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI;
- b) gestione ricerca evasione TARES/TARI;
- c) gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI;
- d) gestione ordinaria e ricerca evasione imposta di soggiorno;
- e) gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva diretta delle entrate comunali;
- f) gestione servizi di supporto sanzioni amministrative Legge 689/1981;
- g) gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali;

I servizi base saranno tutti acquistati dal Comune di Bologna.

SERVIZI OPZIONALI

Costituisce servizio opzionale del presente lotto: la gestione delle quote inesigibili presentate dall'Agenzia Entrate Riscossione o dai concessionari privati.

L'Ente ha la facoltà di richiedere o meno tale servizio **in aggiunta ai servizi base** oggetto dell'appalto e, in caso di richiesta, questi, diverrà vincolante per l'Aggiudicatario. L'Ente ha la facoltà di richiedere tale servizio opzionale, per tutta la durata dell'appalto, o per periodi diversi.

Sono inoltre previsti, come dettagliato dalla parte B del presente capitolato riferito al lotto 1, i seguenti servizi informatici:

- a) Servizio di integrazione sistema di protocollo dell'Ente
- b) Servizio di integrazione sistema di gestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente;
- c) fornitura di figure professionali informatiche per attività ulteriori di sviluppo software: all'Aggiudicatario.

Tutti i servizi dovranno essere eseguiti, nel rispetto delle prescrizioni del presente capitolato “ Parte A norme tecniche e “Parte B requisiti tecnici” nonché delle disposizioni generali e di tutte le normative regolamentari e legislative vigenti in materia.

3.1.1 Corrispettivi

Tutti i servizi e le forniture oggetto della presente gara saranno remunerati secondo le modalità di seguito specificate e non saranno previsti ulteriori corrispettivi e/o rimborsi oltre quelli indicati nel presente paragrafo.

Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativi alle annualità di competenza ed oggetto di affidamento + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, maggiorazione TARES di competenza statale, recuperi spese o altri oneri accessori);
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per avviso di accertamento per omesso/parziale/ tardivo pagamento notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;
- Attività di censimento della banca dati delle targhe dei condomini (paragrafo 3.2.1 lettera d): all'Aggiudicatario sarà riconosciuto un costo una tantum di Euro 30.000,00 + IVA.

Gestione ricerca evasione TARES/TARI - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad avvisi di accertamento per omessa/infedele dichiarazione notificati nel periodo contrattuale + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, maggiorazione TARES di competenza statale, recuperi spese o altri oneri accessori);
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per avviso di accertamento per omessa o infedele dichiarazione notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;

Gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad avvisi di accertamento notificati nel periodo contrattuale + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato su recuperi spese o altri oneri accessori);
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per avviso di accertamento notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;

Riscossione coattiva - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad ingiunzioni notificate nel periodo contrattuale dell'Ente + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di provento/tributo, sanzioni/penalità e interessi (non sarà applicato su recuperi spese o altri oneri accessori);
- una maggiorazione % (compenso di risultato) offerta in sede di gara del compenso % di cui sopra. Tale maggiorazione è applicabile esclusivamente sul compenso calcolato sulle riscossioni dei tributi ed entrate comunali per i quali non è stata affidato dall'Ente anche il servizio di supporto alla riscossione ordinaria volontaria e/o derivante da attività di recupero evasione;
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per ingiunzione di pagamento notificata nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;
- rimborso delle eventuali spese sostenute per le attività cautelative ed esecutive sulle partite rimosse interamente, nella misura massima prevista dalle tabelle allegate al DM 21 novembre 2000 e s.m. ed integrazioni (IVA compresa), stimata in € 55.400,00 annui. Come previsto al capitolo "gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali" del presente Capitolato, le spese di infruttuosa esecuzione sono, invece, interamente a carico dell'Aggiudicatario laddove il contribuente ometta, anche parzialmente, il pagamento degli importi intimati, comprese quelle eventualmente anticipate dall'Ente. Tuttavia, il rimborso di tali spese è riconosciuto nel caso in cui venga emesso dall'Ente uno sgravio totale per causa non imputabile all'attività dell'Aggiudicatario.

Gestione ordinaria e ricerca evasione imposta di soggiorno - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- Un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, sia a titolo di riscossione volontaria che di recupero evasione + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme

spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato su recuperi spese o altri oneri accessori);

Supporto alla gestione delle sanzioni amministrative L. 689/81 - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso fisso (compenso per attività) secondo quanto offerto in sede di gara + IVA per ordinanza ingiunzione emessa nel periodo contrattuale.

Per tutti i servizi base, qualora alla data di scadenza del presente appalto siano in corso rateizzazioni per le quali non è decaduto il beneficio, l'Ente riconoscerà all'Aggiudicatario uscente il compenso % sulle rate non ancora riscosse.

Gestione servizi di supporto ricerca evasione entrate erariali e comunali - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso in % (compenso di risultato) secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, a seguito delle segnalazioni inviate all'Erario nel periodo contrattuale + IVA.

CORRISPETTIVI SPETTANTI PER IL SERVIZIO OPZIONALE

Gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai Concessionari privati - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso %, pari al 50% dell'importo che l'Ente riscuoterà nel periodo contrattuale, ai sensi del d.Lgs. 112/99;

CORRISPETTIVI SPETTANTI PER I SERVIZI INFORMATICI RICHIESTI DI CUI AL CAPITOLATO "REQUISITI TECNICI"

- Servizio d'integrazione sistema di protocollo dell'Ente: all'Aggiudicatario sarà riconosciuto un costo una tantum + IVA secondo quanto offerto in sede di gara in riferimento al complesso del dominio fornitura;
- Servizio d'integrazione del sistema gestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente: all'Aggiudicatario sarà riconosciuto un costo una tantum + IVA secondo quanto offerto in sede di gara in riferimento in riferimento al complesso del dominio fornitura;
- fornitura di figure professionali informatiche per attività ulteriori di sviluppo software: all'Aggiudicatario, relativamente alle singole figure professionali fornite, sarà corrisposto un compenso per giorno/uomo secondo quanto offerto in sede di gara.

3.2 GESTIONE ORDINARIA E SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA TARES-TARI

3.2.1 Descrizione del servizio

L'Aggiudicatario, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), deve effettuare le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria e supporto alla riscossione del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) (art. 14 del D.L. 201/2011) e della Tassa sui rifiuti (TA.RI) di cui al comma 639 e ss. dell'art. 1 della L. 147/2013 e di cui alla Legge Regionale Emilia-Romagna n. 16 del 05 ottobre 2015:

- a) rendere disponibile un sistema informatico atto a supportare tutte le attività relative alla gestione del tributo, tra cui, a titolo esemplificativo, si elencano: lo sviluppo e la gestione di un Portale on line del tributo, la bonifica della banca dati, la gestione e applicazione di eventuali agevolazioni tariffarie (con le diverse modalità), la formulazione di modulazioni tariffarie finalizzate all'applicazione di riduzioni relative alla raccolta differenziata delle utenze domestiche e non domestiche, la predisposizione delle procedure informatiche per l'emissione di lettere di richiesta di informazioni, di richiesta chiarimenti e/o documenti integrativi, dei prospetti riepilogativi di pagamento ordinari annuali TARES/TARI e degli sgravi e/o rimborsi;
- b) tutte le attività di front e back office, compreso il caricamento delle dichiarazioni, di eventuali variazioni anche relative ai versamenti effettuati, di annullamenti degli atti, dei rimborsi e di call center che riguardano la gestione ordinaria del tributo (compreso i servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- c) tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal Portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo (compreso i servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività; il sistema deve prevedere la possibilità di presentare dichiarazioni TARES/TARI in modalità di compilazione digitale attraverso un apposito front disponibile sul Portale on line del tributo, integrato con il Gestionale Tributi;
- d) adeguamento e aggiornamento della banca dati delle targhe dei condomini (già costituita - ultimo aggiornamento anno 2015), anche attraverso l'attività di censimento (con verifica dell'identità e del recapito dell'amministratore di condominio e della denominazione del condominio stesso a seguito di sopralluogo e raccolta informazioni). Tale attività deve comunque essere ultimata entro un anno dalla data di attivazione del servizio o termine superiore concordato con l'Ente;
- e) aggiornamento, con periodicità almeno mensile, della banca dati delle targhe dei condomini, attraverso l'attività di acquisizione delle informazioni provenienti dagli amministratori di

- condominio oppure attraverso l'attività di censimento (a seguito di sopralluogo e raccolta informazioni);
- f) tutte le attività di verifica e di back office relative al caricamento in banca dati delle posizioni escluse/esenti dalla tassa (compreso i condomini);
 - g) elaborazione della lista per l'emissione dei prospetti ordinari annuali riassuntivi della TARES/TARI (comprensiva della quota per servizi indivisibili di cui al comma 13 e 13 bis art. 14 D.L. 201/2011 e della quota di competenza della Provincia di cui all'art. 19 del D.Lgs. 504/1992);
 - h) produzione, stampa e spedizione dei prospetti ordinari annuali riassuntivi della TARES/TARI;
 - i) gestione versamenti in autoliquidazione TARI con abbinamento alle relative posizioni tributarie come tributo, sanzioni e interessi;
 - j) gestione ravvedimento TARI con la determinazione dell'importo effettivo dovuto (comprensivo di sanzioni e interessi) e la produzione automatica di un documento di pagamento come determinato dall'Ente; tutte le somme versate a titolo di ravvedimento devono essere abbinate alla posizione tributaria come tributo, sanzioni e interessi;
 - k) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
 - l) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi, etc.;
 - m) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione dei pagamenti relativi ai prospetti ordinari annuali riassuntivi del tributo e rendicontazione degli incassi;
 - n) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento del tributo ordinario, con cadenza almeno quadrimestrale;
 - o) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento per omesso/parziale e tardivo versamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
 - p) produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omesso/parziale e tardivo versamento; si precisa che per le notifiche via PEC l'Aggiudicatario deve predisporre l'atto con caratteristiche corrispondenti alla normativa vigente per tali modalità di notifica, e comunque validate dall'Ente;
 - q) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento TARSU/TARES/TARI e rendicontazione degli incassi;
 - r) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;

- s) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi di cui alla precedente lettera con acquisizione delle istanze, protocollazione delle stesse (anche su sistema informatico in uso all'Ente) nonché predisposizione delle relative comunicazioni debitamente motivate da notificare al contribuente, previa sottoscrizione da parte del Responsabile dell'Entrata, anche digitale, e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- t) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- u) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- v) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o procedure extragiudiziali;
- w) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento, con cadenza almeno bimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
- x) creazione della lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tassa, sanzioni, interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari o di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà:

- a) tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e farsi carico anche di tutte le attività arretrate (compreso il caricamento delle denunce) relative alla gestione ordinaria e supporto alla riscossione della Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU) di cui al D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) (art. 14 del D.L. 201/2011) e della Tassa sui rifiuti (TA.RI) di cui (comma 639 e ss. dell'art. 1 della L. 147/2013);
- b) farsi carico di tutte le attività finalizzate alla gestione dell'applicazione della TARI puntuale tributo, come dettagliate nel successivo paragrafo "TARI puntuale tributo".

L'affidamento deve comprendere, oltre alle attività descritte nel presente capitolo, qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione ordinaria del tributo, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge. L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente e comunque sulla base delle indicazioni dell'Ente. Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con pagoPA così come meglio dettagliato nella parte del presente Capitolato relativa ai requisiti tecnici).

3.2.2 Documenti ordinari annuali di pagamento

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria, l'Aggiudicatario deve:

- a) elaborare la lista per l'emissione dei prospetti ordinari annuali riassuntivi della TARES/TARI;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il Responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione. Tale prospetto di sintesi dovrà contenere, ai fini del corretto accertamento nel bilancio dell'Ente, l'indicazione di ciascuna voce di entrata della lista secondo le modalità concordate con l'Ente (es. tassa, addizionale provinciale, maggiorazione spese servizi indivisibili, etc);
- c) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 2.9 "Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- d) predisporre i prospetti ordinari riassuntivi fronte-retro di almeno tre pagine con allegati uno o più bollettini (a seconda del numero di rate) di conto corrente postale intestati all'Ente o uno o più modelli di pagamento unificati (F24) premarcati e precompilati in ogni loro parte (o avvisi di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento entro e non oltre la data di scadenza del versamento. Ogni prospetto, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche di

competenza, l'ambito di applicazione, le tariffe, le modalità di calcolo, e l'importo delle rate dovute alle singole scadenze, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout del prospetto dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;

- e) inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto d), a mezzo posta ordinaria o e-mail (se l'indirizzo e-mail è disponibile). La documentazione dovrà essere recapitata ai contribuenti almeno entro 30 giorni dalla scadenza della prima o unica rata. L'Aggiudicatario deve garantire al contribuente la possibilità di stampare il suo prospetto riassuntivo con allegati bollettini di c/c postale o altri modelli di pagamento, anche dal Portale on line del tributo;
- f) eseguire gli opportuni controlli e correzioni sui prospetti ordinari riassuntivi non recapitati per anagrafica incompleta o per indirizzo errato/sconosciuto/incompleto ed inviare i prospetti all'indirizzo/nominativo rettificato;
- g) acquisire, riconciliare e rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi";
- h) gestire ed elaborare gli eventuali sgravi dei prospetti riassuntivi ordinari intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- i) predisporre, stampare ed inviare, sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, gli eventuali avvisi di rettifica con allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente, e/o modello unificato (se previsto), premarcato e precompilato in ogni sua parte (o avvisi di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento dell'importo ricalcolato sulla base degli sgravi emessi e degli eventuali pagamenti intervenuti. Ogni avviso di rettifica, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche circa le modalità di determinazione dell'importo dovuto ricalcolato. Il contenuto ed il layout dell'avviso di rettifica dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. Per gli sgravi acquisiti in Front Office l'Aggiudicatario dovrà rilasciare la comunicazione allo sportello;
- j) predisporre, stampare ed inviare, sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, gli eventuali prospetti comprensivi di ravvedimento, con allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente e/o modello unificato (se previsto), premarcato e precompilato in ogni sua parte (o avvisi di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento dell'importo della tassa comprensivo

delle sanzioni e degli interessi maturati. Per il calcolo del ravvedimento effettuato in Front Office l'Aggiudicatario dovrà rilasciare il nuovo prospetto allo sportello;

- k) provvedere, entro quattro mesi dall'intervenuta scadenza dell'ultima rata di versamento, alla formazione degli elenchi delle partite per cui non sia stato effettuato il versamento totale in via ordinaria degli importi dovuti da parte del contribuente;
- l) predisporre una versione audio e video del prospetto ordinario riassuntivo, personalizzata per ogni contribuente, a cui lo stesso possa accedere via internet tramite link e codice QR, riportati nel prospetto; nel caso di invio del prospetto via e-mail il link deve essere riportato anche nel corpo della comunicazione e-mail per consentire l'accesso diretto.

Il prospetto audio e video deve riportare i dati del contribuente, gli immobili oggetto di tassazione, le scadenze e le modalità di pagamento, la posizione debitoria del contribuente rispetto alle annualità pregresse a partire dal 2012 e il collegamento al Portale on line del tributo.

3.2.3 Avvisi di accertamento per tardivo/omesso/parziale pagamento

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento per omesso/parziale e tardivo versamento TARES/TARI, l'Aggiudicatario deve:

- a) elaborare le liste degli avvisi di accertamento con applicazione del tributo provinciale ambientale, delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; l'applicativo informatico deve elaborare le sanzioni in regime di cumulo materiale o giuridico con applicazione dell'istituto della recidiva, se necessario;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere con debita descrizione degli importi riferiti a tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- c) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- d) predisporre, protocollare, anche su sistema informatico in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali

degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta o corrisposta in ritardo, le eventuali rettifiche e/o i parziali pagamenti effettuati, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonchè ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente, premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati F24 sempre precompilati in ogni parte (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);

- e) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005); gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- f) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- g) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze di riesame in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'istruttoria svolta;
- h) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- i) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
- j) elaborare le liste degli accertamenti pagati con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;

- k) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dall'Ente e/o dovute per legge. Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva con cadenza semestrale e comunque entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo "Ingiunzioni di pagamento".

3.2.4 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, anche per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantagiorni dalla data di presentazione dell'istanza; nel caso di riversamento ad altro Ente, tipicamente per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, agire in funzione delle norme e prassi vigenti, prendendo contatto con l'Ente per l'eventuale trasferimento o rimandando il contribuente presso l'intermediario per la correzione dell'errore di versamento, monitorandone il successivo adempimento;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione, da notificare con oneri a carico dell'Aggiudicatario tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi rigettati e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi,

se dovuti; L'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione e suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali), deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso e deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente e gli eventuali interessi;

- f) predisporre, protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso, da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti, da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), devono contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tassa corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso, con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- j) gestire l'eventuale procedura di rimborso della maggiorazione standard del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (Maggiorazione TARES), di cui all'art. 14, comma 13, del DL 201/2011 sulla base di quanto previsto dall'art. 1, commi 722 a 727, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, dal Decreto Interministeriale del 24 febbraio 2016 e dalla Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze prot. 9720 del 14 aprile 2016;

k) inserire nel sistema informatico di gestione del tributo e di gestione della riscossione un apposito campo informativo relativo allo stato del rimborso o della compensazione effettuata che consenta di visualizzare le posizioni già oggetto di tali lavorazioni.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso TARSU/TARES/TARI già presentate all'Ente alla data di affidamento del presente servizio e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e deve comunque essere ultimata entro sei mesi dalla data di attivazione del servizio o termine superiore concordato con l'Ente.

3.2.5 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente paragrafo "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria, di supporto alla riscossione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei ravvedimenti, dei rimborsi/compensazioni, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, ai provvedimenti inviati, ai conseguenti carichi di lavoro e finalizzati a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno ventisei ore settimanali. Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze, devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'attività di front-office deve essere organizzata, di norma, con un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di

fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve altresì prevedere:

- Un supporto all'attività di front-office dell'URP Entrate, con almeno due operatori;
- Un supporto all'attività di front-office dell'info point della UI Entrate con almeno un operatore;
- Un supporto all'attività di front-office dell'info point della UI Entrate con almeno due ulteriori operatori e per almeno i 30 giorni precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata della tassa rifiuti.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche, sulla base delle modalità concordate con l'Ente:

- a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;
- b) un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat;
- c) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;
- d) un servizio per l'invio personalizzato di un sms in prossimità delle scadenze di pagamento. La soluzione proposta deve consentire di raccogliere i contatti dei contribuenti attraverso più canali;
- e) l'adozione di applicazione interattiva, accessibile tramite collegamento ad Internet e/o usabile anche da dispositivo mobile, che consenta al cittadino di ottenere informazioni e di essere guidato all'utilizzo dei servizi on line resi disponibili;
- f) un estratto conto del contribuente, disponibile anche dal Portale on line per il download e stampabile, riportante la posizione debitoria dettagliata per ciascun atto emesso con riferimento a tutte le entrate gestite dall'Aggiudicatario (documento ordinario annuale di pagamento, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), il debito residuo alla data di elaborazione (con l'indicazione dell'eventuale rateizzazione concessa) e l'importo degli interessi di mora giornalieri.

3.2.6 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria, di supporto alla riscossione ordinaria, coattiva e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni dettagliate sulla posizione tributaria e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria e coattiva. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo "Livello di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quarantacinque ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze, devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

3.2.7 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti, etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) e, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente; a tal fine in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore. Nei casi residuali per cui non risulta possibile il pagamento tramite addebito in conto l'Aggiudicatario deve allegare alla comunicazione di concessione della rateizzazione e del relativo piano i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento determinato dall'Ente);

- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento, in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;
- h) comunicare al contribuente, entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente, la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- i) rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative al numero di richieste di rateizzazione protocollate, numero di rateizzazioni concesse, importo rateizzato, importo riscosso, importo residuo, crediti oggetto della rateizzazione;
- j) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di accertamento con provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi, tributo provinciale ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa lista di carico per la riscossione coattiva;

Sarà cura dell'Aggiudicatario verificare il rispetto dei termini, previsti dalla normativa vigente, per l'emissione e notifica dell'ingiunzione di pagamento relativa agli avvisi di accertamento oggetto di procedura di rateizzazione.

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

3.2.8 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione debitoria complessiva del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc) necessari nel corso delle procedure, sottoporli all'Ente per il suo benessere e la firma, anche digitale, e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

L'Aggiudicatario deve rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative al numero di procedure concorsuali gestite, importo richiesto tramite domanda di insinuazione al passivo o precisazione del credito, importo ammesso al passivo, importo riscosso.

3.2.9 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso l'accesso diretto al software in uso, per ciascuna lista o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata dei prospetti riepilogativi di pagamento ordinario emessi;
- b) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- c) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- d) situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere per tipologia di Entrata, per tipologia di atto/i emesso/i e non solo per lista di carico.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva.

Tali rendicontazioni devono essere fornite, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) con una periodicità almeno mensile o termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria, lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso ordinario, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e relative date di esecuzione delle operazioni, delle procedure cautelari ed esecutive eseguite, delle risposte dei terzi, etc). Per la migliore relazione con i contribuenti è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione dei prospetti ordinari riassuntivi), l'importo aggiornato del totale dei prospetti ordinari emessi, degli avvisi di accertamento emessi e di quelli regolarmente notificati, con il dettaglio degli importi pagati e di quelli non riscossi suddiviso

per anno di riscossione. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici, i pagamenti SDD, eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria, o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi, recupero spese, etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore degli addetti dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. L'Aggiudicatario dovrà

effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

3.2.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo, etc.).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

3.2.11 TARI puntuale tributo

Con riferimento alla gestione del servizio di raccolta rifiuti, questo Ente ha approvato un "Progetto di riorganizzazione dei servizi di raccolta rifiuti urbani finalizzato all'applicazione della tariffa puntuale nel comune di Bologna" al fine di partecipare al cofinanziamento previsto dal Piano di Azione Ambientale approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 1195/2015, per l'attuazione delle Azioni previste per l'Obiettivo strategico 1) Prevenzione della produzione di rifiuti e potenziamento della raccolta Differenziata Azione 1.1 implementazione sistemi di tariffazione puntuale Risorse 1.2 implementazione dei sistemi di raccolta differenziata porta a porta.

Il criterio previsto per il progetto del comune di Bologna è quello della contabilizzazione della frequenza di conferimento del rifiuto indifferenziato, da applicare in relazione alle differenti modalità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti che viene attuata nelle diverse aree della città, come:

- nelle aree dove è attivo il sistema di raccolta cosiddetto "porta a porta", il conteggio del numero di svuotamenti per i contenitori di volume predeterminato (bidoni/bidoncini oppure sacchi);
- nelle aree a raccolta con cassonetti stradali, il numero di conferimenti nei cassonetti per l'indifferenziato che sarà dotato di un apposito vano per l'introduzione di volumetrie ridotte, analoghe a quelle delle aree porta a porta, dotato di apertura con tessera.

Area centro storico – il sistema porta a porta (PAP) più mini isole interrato (per utenze domestiche e piccole utenze non domestiche) prevede:

- per indifferenziato: raccolta mediante sacchi – è ipotizzabile nel futuro un altro strumento ugualmente tracciabile;
- per carta e plastica: raccolta PAP con sacchi;
- per organico e vetro: raccolta stradale con mini isole interrato dedicate.

Area residenziale – il sistema di raccolta stradale a cassonetti (per utenze domestiche e piccole utenze non domestiche) prevede:

- per indifferenziato: cassonetti statici chiusi con installazione di un dispositivo di limitazione del conferimento (calotta), apertura mediante card elettronica (tessera) con identificazione utente;
- per carta e plastica: cassonetti con feritoie per limitazione del conferimento;
- per organico: cassonetti con chiave universale;
- per vetro: campane con oblò.

Area residenziale periferica e industriale – il sistema porta a porta (PAP) (per utenze domestiche e non domestiche) prevede:

- per indifferenziato: raccolta PAP con dotazioni – bidoncini o altro - comunque dotati di TAG o altro sistema elettronico per la misurazione e identificazione dei conferimenti;
- per carta, plastica e organico: raccolta PAP con bidoni o bidoncini con TAG, di volume variabile in funzione della tipologia di utenza (domestiche/non domestiche) e della disponibilità degli spazi interni;
- per vetro: cassonetti o campane con oblò o contenitori dedicati.

Al gestore del servizio di raccolta rifiuti, come da progetto Regionale, è affidato il compito di procedere alla prima fase di gestione della consegna delle attrezzature. Questa fase di transizione, per arrivare al completamento delle infrastrutture su tutta la città, durerà presumibilmente dal 2019 al 2021.

In questa fase di transizione e per l'applicazione della TARI puntuale tributo, l'Aggiudicatario deve garantire:

- a) un sistema informatico che, sulla base della fornitura dei dati dei conferimenti (da parte del gestore del servizio raccolta rifiuti), possa elaborare un sistema tariffario;
- b) l'elaborazione e proiezione della nuova tariffa TARI puntuale determinata sulla base delle indicazioni dell'Ente e delle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- c) gestione anagrafe e banca dati utenti TARI (compreso gli utenti esclusi/esenti dalla tassa);
- d) nella prima fase di consegna delle attrezzature da parte del gestore del servizio di raccolta rifiuti:

- la presenza di uno o più operatori di front e back office per l'accettazione ed il caricamento delle dichiarazioni TARI presso le sedi indicate dall'Ente;
- la verifica e gestione delle segnalazioni pervenute/acquisite dal gestore del servizio di raccolta rifiuti relative ad utenze non trovate/anomalie varie, con relativo aggiornamento della banca dati TARI se necessario;

e) gestione banche dati attrezzature sopradescritte e che nel corso del tempo potrebbero avere un'evoluzione anche tecnologica che sarà attuata dal gestore del servizio raccolta rifiuti ma che dovrà comunque essere volta al medesimo risultato, vale a dire contabilizzare in conferimenti del rifiuto indifferenziato (sacchi dotati di RFID, bidoni/bidoncini con TAG, card elettronica (tessera) etc) con associazione univoca all'utente iscritto in TARI per la contabilizzazione dei conferimenti;

f) consegna agli utenti TARI, di norma al front-office al momento del ricevimento della dichiarazione del tributo, delle dotazioni atte alla contabilizzazione dei conferimenti del rifiuto che saranno fornite dal gestore del servizio di raccolta rifiuti che dovrà garantire il sollecito ripristino delle scorte; la card elettronica (tessera) associata agli utenti TARI che presentano la dichiarazione del tributo on line, via fax o via e-mail deve essere spedita con raccomandata A/R entro due giorni lavorativi dal ricevimento della dichiarazione;

g) acquisizione ed inserimento nel fascicolo digitale del contribuente di tutta la documentazione relativa alla consegna delle attrezzature (es. autocertificazioni/deleghe presentate in caso di consegna delle attrezzature a soggetti diversi dagli intestatari della tassa, etc);

h) monitoraggio conferimenti;

i) riconciliazione conferimenti ad utenti.

Il gestore del servizio di raccolta rifiuti e Fornitore delle attrezzature per la misurazione dovrà in ogni modo fornire periodicamente le banche dati delle attrezzature e l'elenco conferimenti.

Per svolgere le attività indicate ai punti d), e) ed f) il personale dell'Aggiudicatario sarà supportato dal sistema informativo messo a disposizione da parte del gestore del servizio. Il sistema informativo sarà quindi reso disponibile in modalità ASP e gli operatori dell'Aggiudicatario saranno opportunamente abilitati e profilati per poter effettuare presso le sedi indicate dall'Ente le attività di propria competenza.

Unitamente a questa modalità operativa, dovrà inoltre essere realizzata una integrazione (un dialogo) fra il sistema informativo del gestore del servizio ed il Gestionale Tributi previsto nel "Dominio di Fornitura" secondo le indicazioni riportate nel Capitolato Tecnico – Parte B.

3.2.12 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) caricamento su sistema informatico delle dichiarazioni TARI e di eventuali variazioni (presentate al front-office) con anche l'associazione univoca delle attrezzature di cui al precedente paragrafo "Tari puntuale tributo", se prevista: in tempo reale allo sportello, salvo un termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio;
- b) caricamento su sistema informatico delle dichiarazioni TARI e di eventuali variazioni (pervenute on line, tramite fax, e-mail, posta) con anche l'associazione univoca delle attrezzature di cui al precedente paragrafo 2.11 "Tari puntuale tributo" lett. d), se prevista: non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento della dichiarazione, salvo un termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio;
- c) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- d) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo 2.10 "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
 - e) rendicontazione all'Ufficio contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: periodicità semestrale;
- f) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: inferiore a 25 minuti;
- g) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- h) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alle caselle di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 2.5 "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- i) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- j) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- k) notifica degli avvisi di accertamento per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- l) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento per omesso/parziale/tardivo versamento sul numero degli atti emessi nell'anno: non inferiore al 75%;

- m) tempo di risposta ad istanze di riesame in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- n) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- o) tempo di risposta ad istanze di rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- p) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi;
- q) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: inferiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- r) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati, e pagamenti tramite addebito SDD: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- s) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati e dei bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- t) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- u) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- v) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;
- w) redazione di report (in formato excel e/o libre office - foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per

tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale;

x) verifica e gestione delle segnalazioni pervenute/acquisite dal gestore del servizio di raccolta rifiuti relative ad utenze non trovate/anomalie varie, con relativo aggiornamento della banca dati TARI se necessario (lett. d) paragrafo 2.11): non oltre tre giorni lavorativi dalla disponibilità/acquisizione della segnalazione.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office -foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportate. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di caricamento delle dichiarazioni indicati ai precedenti livelli di servizio a) e b): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio c): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- d) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio d) ed e): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa

che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;

- e) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera f) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente livello di servizio h): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- g) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center: 0,7 per mille;
- h) per il mancato rispetto della percentuale di notifica degli avvisi di accertamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di riesame in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- m) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 2.8 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo 2.4 "Gestione dei rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- o) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- p) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente livello di servizio x): 100 euro per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

In aggiunta alle penali precedenti, verranno inoltre applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente livello di servizio k) per cause imputabili all'Aggiudicatario: importo complessivo dovuto (tributo, sanzioni ridotte, interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere atto di accertamento;
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.3 GESTIONE RICERCA EVASIONE TARES-TARI

3.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio di ricerca evasione del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) di cui all'art 14 del D.L. 201/2011 e della Tassa sui rifiuti (TA.RI) di cui al comma 639 e ss. dell'art. 1 della L. 147/2013 e di cui alla Legge Regionale Emilia-Romagna n. 16 del 05 ottobre 2015 e successive modificazioni ed integrazioni richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge disciplinante la specifica entrata, di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora scadute in riferimento alle unità immobiliari presenti nel territorio dell'Ente. L'obiettivo del servizio è quello di individuare le posizioni contributive a fronte delle quali sia stata omessa la presentazione di regolare denuncia di nuova iscrizione o di identificare le posizioni per le quali la denuncia sia stata presentata in modo infedele negli elementi che determinano il "quantum" dovuto.

Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace, e corretta attività di accertamento, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate:

- a) bonifica della banca dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali a fronte di quegli oggetti tassa rifiuti che ne siano ancora privi;
- b) modifica, negli immobili già denunciati, delle superfici che risultano inferiori alla superficie calpestabile o all'80% della superficie catastale;

- c) formazione degli elenchi degli intestatari/proprietari degli immobili in cui, dal punto di vista catastale, manchino gli elementi necessari a determinare la superficie catastale e conseguente inoltro delle relative richieste ai medesimi, concordando con l'ente le modalità ed i termini di invio;
- d) misurazione delle singole planimetrie catastali allo scopo di predisporre le banche dati ad un'attività di ricerca evasione parziale;
- e) individuazione delle posizioni da accertare mediante incroci di dati e di verifiche degli elementi dichiarati, anche mediante invio/notifica di questionari/comunicazioni, nonché accertamenti in loco, con preavviso di almeno sette giorni o secondo diversa previsione regolamentare dell'Ente, da effettuarsi con personale adeguatamente formato (con competenze tecniche ed anche giuridiche in materia tassa rifiuti) e debitamente autorizzato, al fine di verificare la regolarità degli elementi dichiarati e/o rilevare le effettive destinazioni d'uso dei locali e/o aree occupati/detenuti e/o misurarne la superficie calpestabile con riferimento ad ogni tipologia di utenze (domestiche e non), con eventuale convocazione del contribuente. E' necessaria una preparazione e programmazione, sulla base delle indicazioni dell'Ente, delle attività di verifica sul territorio al fine soprattutto di efficientare i controlli. In sede di sopralluogo l'agente accertatore redigerà completo ed accurato verbale, con allegato materiale fotografico (previa liberatoria dell'utente presente al sopralluogo), indicando, con particolare riferimento alle aree esterne operative e ai locali/aree adibite ad uso magazzino, ogni dato utile ad individuarne e misurarne la tassabilità; le superfici vengono sempre rilevate al lordo delle eventuali aree detassate con indicazione di indirizzo, numero civico e dati catastali. Il verbale, redatto sulla base delle indicazioni dell'Ente, deve riportare il dettaglio dei calcoli della superficie tassabile in formato elettronico e deve essere corredato di una breve descrizione dei locali (es. se ci sono utenze attive, se gli immobili sono agibili o no, occupati da mobilio, macchinari, ecc.). L'Aggiudicatario si obbliga, su richiesta dell'Ente, ad effettuare le verifiche anche attraverso sopralluoghi entro un mese dalla richiesta con le modalità sopra indicate. Il verbale, redatto dall'agente accertatore nominato ai sensi dell'art.1 commi 179 e ss L.296/06, fa prova fino a querela di falso di quanto verbalizzato dall'agente con riferimento al momento del sopralluogo e ai soli dati oggettivi da esso rilevati: al fine di preservarne le caratteristiche probatorie, eventuali considerazioni dell'agente accertatore inerenti l'attività controllata dovranno essere indicate negli appositi spazi del verbale o in separata relazione di servizio, così come le dichiarazioni dell'utente sono da verbalizzare nell'apposita sezione del verbale a ciò deputata;
- f) aggiornamento della eventuale banca dati dei numeri civici e degli interni, già costituita attraverso l'attività di censimento;
- g) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;

- h) gestione di tutte le attività di front e di back office, nonché di call center che riguardano il servizio di recupero evasione del tributo (compreso il servizio di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- i) gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione (compreso il servizio di riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- j) acquisizione-delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito attività di accertamento e recupero evasione TARES/TARI;
- k) trasmissione, almeno annuale, mediante tracciato record e report definito dall'Ente, delle posizioni aggiornate al fine di garantire un aggiornamento della banca dati utilizzata dall'Ente per la gestione ordinaria;
- l) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- m) produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia (un atto per ciascuna annualità di tributo oppure un atto per più annualità come determinato dall'Ente);
- n) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- o) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi, etc;
- p) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- q) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento TARSU/TARES/TARI;
- r) rendicontazioni degli incassi;
- s) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte, per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
- t) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi di cui alla precedente lettera con acquisizione delle istanze, protocollazione delle stesse (anche su sistema informatico in uso all'Ente) nonché predisposizione delle relative comunicazioni debitamente motivate da notificare al contribuente, previa sottoscrizione da parte del Responsabile dell'Entrata, anche digitale, e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- u) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;

- v) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- w) gestione delle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
- x) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o procedure extragiudiziali;
- y) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento, con cadenza almeno bimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
- z) creazione della lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tassa, sanzioni, interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari o di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento.

In generale l'Aggiudicatario deve tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, deve controllare tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni che l'Ente richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per gli atti di accertamento TARSU/TARES/TARI già emessi e notificati alla data di affidamento del presente servizio.

L'affidamento deve comprendere, oltre alle attività descritte nel presente capitolo, qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione del tributo ed ai relativi servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge. L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente e comunque sulla base delle indicazioni dell'Ente.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con pagoPA, così come meglio dettagliato nella parte del presente Capitolato relativa ai requisiti tecnici).

L'attività dovrà essere improntata a criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

3.3.2 Avvisi di accertamento

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento TARES/TARI, l'Aggiudicatario deve:

- a) programmare, con periodicità almeno bimestrale o comunque secondo quanto previsto nell'Atto di regolamentazione del servizio, sulla base delle indicazioni dell'Ente, l'attività e la strategia di emissione degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia/dichiarazione;
- b) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento; le risultanze di tali istruttorie devono essere riportate in una scheda informativa dettagliata e nella motivazione degli atti. E' necessario eseguire istruttorie che, dove possibile e utile, integrino aspetti TARI ad aspetti TASI o IMU o Imposta di soggiorno, anche al fine di giungere ad un omogeneo e coerente trattamento del medesimo oggetto, ai fini dei vari tributi locali. La scheda informativa dettagliata dovrà essere inserita nel fascicolo digitale del contribuente;
- c) elaborare le liste degli avvisi di accertamento con applicazione del tributo provinciale ambientale, delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; l'applicativo informatico deve elaborare le sanzioni in regime di cumulo materiale o giuridico con applicazione dell'istituto della recidiva, se necessario;
- d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti a tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- e) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di

visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;

- f) predisporre, protocollare, anche su sistema informatico in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione (nel caso di accertamento per recupero superficie e tariffa, nello stesso atto è necessario riportare duplice motivazione e duplice calcolo), l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Si sottolinea che l'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di inserire nell'atto una motivazione non standardizzata sulla base delle risultanze dell'istruttoria, con eventuale possibilità di allegare documenti utili (foto, verbali di sopralluogo...), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente, premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati F24 sempre precompilati in ogni parte (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- g) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005); gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- h) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- i) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'istruttoria svolta;

- j) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- k) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile dell'Ente, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;
- l) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
- m) elaborare le liste degli accertamenti pagati con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;
- n) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dall'Ente e/o dovute per legge. Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva con cadenza semestrale e comunque entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo "Ingiunzioni di pagamento".

3.3.3 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, anche per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantagiorni dalla data di presentazione dell'istanza; nel caso di riversamento ad altro Ente, tipicamente per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, agire in funzione delle norme e prassi vigenti, prendendo contatto con l'Ente per l'eventuale trasferimento o rimandando il contribuente presso l'intermediario per la correzione dell'errore di versamento;

- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi rigettati e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; L'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione e suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali), deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso e deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, e gli eventuali interessi;
- f) predisporre, protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti, da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), devono contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tassa corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;

- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- j) gestire l'eventuale procedura di rimborso della maggiorazione standard del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (Maggiorazione TARES), di cui all'art. 14, comma 13, del DL 201/2011 sulla base di quanto previsto dall'art. 1, commi 722 a 727, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, dal Decreto Interministeriale del 24 febbraio 2016 e dalla Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze prot. 9720 del 14 aprile 2016;
- k) inserire nel sistema informatico di gestione del tributo e di gestione della riscossione un apposito campo informativo relativo allo stato del rimborso o della compensazione effettuata che consenta di visualizzare le posizioni già oggetto di tali lavorazioni.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso TARSU/TARES/TARI già presentate all'Ente alla data di affidamento del presente servizio e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e deve comunque essere ultimata entro sei mesi dalla data di attivazione del servizio o termine superiore concordato con l'Ente.

3.3.4 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente paragrafo "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei ravvedimenti, dei rimborsi/compensazioni, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'Ente, ai provvedimenti inviati, ai conseguenti carichi di lavoro e finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno ventisei ore settimanali. Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze, devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno o più sportelli dedicati. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche, sulla base delle modalità concordate con l'Ente:

- a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;
- b) un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat;
- c) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;
- d) l'adozione di applicazione interattiva, accessibile tramite collegamento ad Internet e/o usabile anche da dispositivo mobile, che consenta al cittadino di ottenere informazioni e di essere guidato all'utilizzo dei servizi on line resi disponibili;
- e) un estratto conto del contribuente, disponibile anche dal Portale on Line per il download e stampabile, riportante la posizione debitoria dettagliata per ciascun atto emesso con riferimento a tutte le entrate gestite dall'Aggiudicatario (documento ordinario annuale di pagamento, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), il debito residuo alla data di elaborazione (con l'indicazione dell'eventuale rateizzazione concessa) e l'importo degli interessi di mora giornalieri.

3.3.5 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni dettagliate sulla posizione tributaria e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria e coattiva. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo "Livello di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quarantacinque ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

3.3.6 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti, etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) ed, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. A tal fine in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore. Nei casi residuali per cui non risulta possibile il pagamento tramite addebito in conto l'Aggiudicatario deve allegare alla comunicazione di concessione della rateizzazione e del relativo piano i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento determinato dall'Ente);

- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento, in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;
- h) comunicare, entro i termini definiti dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- i) rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative al numero di richieste di rateizzazione protocollate, numero di rateizzazioni concesse, importo rateizzato, importo riscosso, importo residuo, crediti oggetto della rateizzazione;
- j) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di accertamento con provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi, tributo provinciale ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa lista di carico per la riscossione coattiva.

Sarà cura dell'Aggiudicatario verificare il rispetto dei termini, previsti dalla normativa vigente, per l'emissione e notifica dell'ingiunzione di pagamento relativa agli avvisi di accertamento oggetto di procedura di rateizzazione.

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

3.3.7 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione debitoria complessiva del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc) necessari nel corso delle procedure, sottoporli all'Ente per il suo benessere e la firma anche digitale e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

L'Aggiudicatario deve rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative a numero di procedure concorsuali gestite, importo richiesto tramite domanda di insinuazione al passivo o precisazione del credito, importo ammesso al passivo, importo riscosso.

3.3.8 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso la possibilità di accedere direttamente al software in uso, per ciascuna lista o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata dei prospetti riepilogativi di pagamento ordinario emessi;
- b) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- c) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- d) situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere per ente, per tipologia di Entrata, per tipologia di atto/i emesso/i e non solo per lista di carico.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva.

Tali rendicontazioni devono essere fornite, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico), con una periodicità mensile o termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso ordinario, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e relative date di esecuzione delle operazioni, delle procedure cautelari ed esecutive eseguite, delle risposte dei terzi, etc. Per la migliore relazione con i contribuenti è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di accertamento emessi, regolarmente notificati, con dettaglio degli importi

pagati e di quelli non riscossi suddiviso per anno di riscossione. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici, i pagamenti SDD, eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore degli addetti dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. L'Aggiudicatario dovrà

effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

3.3.9 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo ecc.).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

3.3.10 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: periodicità semestrale;
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 25 minuti;
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;

- f) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alle caselle di posta elettronica di cui al precedente paragrafo “Gestione del rapporto con i cittadini e utenti”: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- h) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio;
- i) per il recupero evasione completare ogni anno il controllo delle annualità sulla base della programmazione dell’attività di accertamento come alla lettera a) del paragrafo “Avvisi di accertamento” e dei termini di decadenza;
- j) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- k) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento sul numero degli atti emessi nell’anno: non inferiore a 75%;
- l) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell’istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell’eventuale ricorso è inferiore;
- m) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell’importo dovuto degli avvisi di accertamento ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- n) tempo di risposta ad istanze di rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell’istanza;
- o) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul numero degli atti notificati nell’anno: non superiore al 20%;
- p) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell’atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi;
- q) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell’utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- r) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati, e pagamenti tramite acconto in SDD: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e

- aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
- s) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- t) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- u) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- v) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;
- w) redazione di report (in formato excel e/o libre office -foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office -foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportata.

Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente livello di servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti livelli di servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente livello di servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center: 0,7 per mille
- g) per il mancato rispetto della programmazione dell'attività di recupero evasione previsti dal presente capitolato o nell'Offerta Tecnica Qualitativa, per cause imputabili all'Aggiudicatario: 1 per mille;
- h) per il mancato rispetto della percentuale di notifica degli avvisi di accertamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: 1 per mille per ogni punto percentuale superiore al previsto;

- m) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo "Gestione dei rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- o) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato dalla normativa regolamentare vigente per i procedimenti di accertamento con adesione: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- p) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- q) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente livello di servizio j) per cause imputabili all'Aggiudicatario: importo complessivo dovuto (tributo, sanzioni ridotte, interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere atto di accertamento
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.4 GESTIONE ORDINARIA E RICERCA EVASIONE IMU/TASI

3.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio di gestione ordinaria e di ricerca evasione dell'Imposta Municipale Propria (IMU), di cui agli artt. 8 e 9 del d.lgs. 23/2011, all'art. 13 del D.L. 201/2011 ed ai commi 639 e ss dell'art. 1 della L. 147/2013 e del Tributo sui servizi indivisibili (TASI) di cui ai commi 669 e ss dell'art. 1 della L.

147/2013 richiede, nel rispetto dei termini e modi di legge, lo svolgimento di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora scadute in riferimento alle unità immobiliari ed aree fabbricabili presenti sul territorio dell'Ente.

Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace e corretta attività di gestione ordinaria e recupero evasione, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria dell'IMU e della TASI:

- a) elaborazione e proiezioni delle aliquote dell'imposta IMU e TASI determinate sulla base delle indicazioni dell'Ente e delle disposizioni regolamentari e normative;
- b) rendere disponibile un sistema informatico atto a supportare tutte le attività relative alla gestione dell'imposta, tra cui a titolo esemplificativo, si elencano: lo sviluppo e gestione di un Portale on line dell'imposta che consenta agli utenti il calcolo libero e autenticato con produzione dei modelli di pagamento (il calcolo IMU sul Portale deve eseguire una liquidazione dell'imposta dovuta con il controllo del versato es. il conteggio del saldo deve tenere conto di eventuali versamenti già eseguiti in acconto in misura eccedente rispetto al dovuto dell'acconto), la funzione, per gli utenti con accesso autenticato, di visualizzazione ed estrazione dei dati relativi ai propri pagamenti IMU e TASI effettuati; la funzione, per gli utenti con accesso autenticato, di trasmissione delle dichiarazioni IMU e TASI su modello ministeriale e delle ulteriori dichiarazioni previste dal regolamento comunale (es. dichiarazione delle aliquote) con caricamento in banca dati; la funzione per la gestione delle segnalazioni degli utenti utili al fine della bonifica della banca dati; la funzione per la gestione ed il caricamento in banca dati di elenchi massivi relativi alle dichiarazioni per le agevolazioni previste per i comodati a parenti e per le locazioni a canone concordato, trasmesse da consulenti fiscali o da organizzazioni sindacali, con inclusione dei dati relativi ai parametri per la verifica di validità dei contratti di locazione; il sistema deve prevedere la possibilità di presentare autocertificazioni per aliquote IMU on line - modalità di compilazione digitale attraverso un apposito front disponibile su Portale on line del tributo, integrato con il Gestionale Tributi;
- c) inserimento in banca dati e verifica:
 - di tutte le dichiarazioni/comunicazioni/MUI IMU/TASI pervenute ed attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili, comprese eventuali eccezioni che dovessero riguardare anni precedenti;

- delle dichiarazioni sostitutive di atto notorietà attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
 - delle dichiarazioni di inagibilità degli immobili attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
 - dei contratti "a canone concordato" e/o delle comunicazioni relative agli stessi, nonché le relative cessazione degli stessi attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
 - di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate/tariffe attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
 - delle rendite catastali definitive su oggetti per i quali non è stato possibile procedere informaticamente all'abbinamento;
- d) gestione delle dichiarazioni di successione trasmesse, ai sensi della L. 383/2011, dai competenti uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006;
- e) supporto all'attività di front office per la gestione ordinaria dell'IMU/TASI, con almeno due operatori e per almeno i 30 giorni precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU e TASI;
- f) supporto al servizio di informazione telefonica dell'Ente per la gestione ordinaria dell'IMU/TASI, con almeno due operatori e per almeno i 30 giorni precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU e TASI;
- g) tutte le attività di back office che riguardano la gestione ordinaria dell'imposta/tributo (compreso i servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- h) tutte le attività di back office relative al Portale on line dell'imposta/tributo (compreso i servizi di supporto alla riscossione ordinaria) che riguardano la gestione ordinaria dell'imposta nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- i) acquisizione periodica dei flussi di incasso e gestione delle rendicontazioni degli incassi.

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate di seguito indicate relative al recupero evasione dell'IMU e della TASI:

- a) verifica dei versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato;
- b) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione degli evasori totali e della verifica sulla correttezza delle dichiarazioni riguardanti sia gli immobili con valore catastale già assegnato, sia gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore catastale;

- c) identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, ai fini dell'attivazione della procedura prevista dal comma 336 dell'art. 1 della Legge Finanziaria 2005;
- d) gestione e verifica delle eventuali autodenunce/autocertificazioni attestanti stati e/o fatti relativi ad annualità ancora accertabili, presentate dai contribuenti sia anteriormente, sia durante il periodo di espletamento delle attività oggetto del presente affidamento;
- e) interpolazione, bonifica e/o integrazione dei dati disponibili, anche mediante invio di questionari con eventuale convocazione dei contribuenti, verifiche su banche dati che l'Ente metterà a disposizione e/o già a disposizione dell'Aggiudicatario, ulteriori – ove necessario - approfondimenti e riscontri catastali, eventuali controlli sul territorio e quant'altro necessario per il raggiungimento della certezza del dato;
- f) ricerca e controllo aree fabbricabili;
- g) controllo sostanziale dei contratti "a canone concordato" il cui canone di locazione è determinato alle condizioni definite negli accordi tra le organizzazioni della proprietà edilizia e quella dei conduttori, pertanto inferiori ai canoni di libero mercato, nonché dei contratti di comodato;
- h) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, nei versamenti, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- i) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- j) acquisizione ed inserimento in banca dati delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito attività di accertamento e recupero evasione IMU/TASI;
- k) conseguente produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale o tardivo versamento (un atto per ciascuna annualità di tributo oppure un atto per più annualità come determinato dall'Ente);
- l) gestione in maniera automatizzata dell'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- m) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e loro revoca, etc;
- n) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- o) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento IMU/TASI;
- p) rendicontazione degli incassi;
- q) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;

- r) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi di cui alla precedente lettera con acquisizione delle istanze, protocollazione delle stesse nonché predisposizione delle relative comunicazioni, debitamente motivate, da notificare al contribuente, previa sottoscrizione da parte del Responsabile dell'Entrata, anche digitale, e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- s) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- t) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- u) gestione delle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
- v) gestione di tutte le attività di front office e di back office, nonché di call center che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione del tributo (compreso la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- w) gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione (compreso la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- x) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o di procedure extragiudiziali;
- y) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento, con cadenza almeno bimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
- z) creazione della lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tributo, sanzioni, interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo ai tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento.

In generale l'Aggiudicatario deve tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, deve controllare tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni che l'Ente richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

L'Aggiudicatario deve provvedere alle attività sopraindicate anche per gli atti di accertamento ICI/IMU e TASI già emessi e notificati, alla data di affidamento del presente servizio.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo, qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di gestione ordinaria e di recupero evasione dell'IMU e TASI ed ai relativi servizi di supporto alla riscossione ordinaria, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge. L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente e comunque sulla base delle indicazioni dell'Ente. Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con pagoPA, così come meglio dettagliato nella parte del presente Capitolato relativa ai requisiti tecnici).

L'attività dovrà essere improntata secondo criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

3.4.2 Gestione della riscossione spontanea dell'imposta a mezzo modello unificato di pagamento o bollettino postale

Il pagamento dell'IMU e TASI avviene in modo spontaneo da parte del cittadino secondo le scadenze di legge, le aliquote e le detrazioni stabilite dall'Ente Locale.

Tuttavia l'obiettivo è quello di garantire un'informativa completa e corretta ai cittadini ed una semplificazione negli adempimenti di versamento.

A tal fine, l'Aggiudicatario deve:

- a) elaborare i dati presenti nella banca dati dei tributi comunali per il calcolo dell'imposta/tributo dovuta da ciascun contribuente;
- b) acquisire e caricare nella banca dati dell'Ente, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, dei versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;

- c) acquisire e caricare nella banca dati dell'Ente, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, gli eventuali flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale;
- d) rendicontare gli incassi secondo le modalità concordate con l'Ente;
- e) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria;
- f) provvedere alla riconciliazione degli eventuali pagamenti eseguiti con bollettino di conto corrente postale con le posizioni presenti in banca dati; acquisire ed informatizzare tutti i dati riportati sugli eventuali bollettini dell'imposta. Dovranno, inoltre, essere acquisite mediante files di formato PDF, le immagini dei singoli bollettini, indicizzate con le modalità ed i termini tassativi comunicati dall'Ente.

3.4.3 Avvisi di accertamento

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento IMU/TASI, l'Aggiudicatario deve:

- a) programmare, con periodicità bimestrale o comunque secondo quanto previsto nell'Atto di regolamentazione del servizio, sulla base delle indicazioni dell'Ente, l'attività e la strategia di emissione degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia/dichiarazione o per omesso, parziale o tardivo versamento;
- b) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento; le risultanze di tali istruttorie devono essere riportate in una scheda informativa dettagliata e nella motivazione degli atti. E' necessario fare istruttorie che, dove possibile e utile, integrino aspetti IMU/TASI ad aspetti TARI o Imposta di soggiorno, anche al fine di giungere ad un omogeneo e coerente trattamento del medesimo oggetto, ai fini dei vari tributi locali. La scheda informativa dovrà essere inserita nel fascicolo digitale del contribuente;
- c) elaborare le liste degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale o tardivo versamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; per le sanzioni l'applicativo deve elaborare le sanzioni in regime di cumulo materiale o giuridico con applicazione dell'istituto della recidiva, se necessario;
- d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti al tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come

- determinato dall'Ente, su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- e) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento di bilancio). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 4.9 "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adequamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento ritenuto utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Si sottolinea che l'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di inserire nell'atto una motivazione non standardizzata sulla base delle risultanze dell'istruttoria, con eventuale possibilità di allegare documenti utili (foto, verbali di sopralluogo,...), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati F24 sempre precompilati in ogni parte (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- g) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005); gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- h) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria

che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;

- i) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze di riesame in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'istruttoria svolta;
- j) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- k) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile dell'Ente, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;
- l) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo 4.9. "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
- m) elaborare le liste degli accertamenti pagati con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;
- n) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dall'Ente e/o dovute per legge. Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva con cadenza semestrale e comunque entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo 3.6.2 "Ingiunzioni di pagamento".

3.4.4 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, anche per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;

- b) verificare la regolarità dei pagamenti, la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantagioni dalla data di presentazione dell'istanza; nel caso di trasferimento ad altro Ente, tipicamente per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, agire in funzione delle norme e prassi vigenti, prendendo contatto con l'Ente per l'eventuale trasferimento o rimandando il contribuente presso l'intermediario per la correzione dell'errore di versamento;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione, da notificare con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; L'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione e suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali), deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso e deve indicare distintamente gli eventuali interessi;
- f) predisporre, protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti, da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), devono contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tassa

corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;

- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso, con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- j) gestire le procedure di riversamento, rimborso e regolazioni contabili sulla base di quanto previsto dall'art. 1, commi da 722 a 727, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, dal Decreto Interministeriale del 24 febbraio 2016 e dalla Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze prot. 9720 del 14 aprile 2016;
- k) inserire nel sistema informatico di gestione del tributo e di gestione della riscossione un apposito campo informativo relativo allo stato del rimborso o della compensazione effettuata che consenta di visualizzare le posizioni già oggetto di tali lavorazioni.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso ICI/IMU/TASI già presentate all'Ente alla data di affidamento del presente servizio e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e deve comunque essere ultimata entro sei mesi dalla data di attivazione del servizio o altro termine superiore concordato con l'Ente.

3.4.5 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare per il servizio di recupero evasione un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente art. 1.8 "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione dell'imposta e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei ravvedimenti, dei rimborsi/compensazioni, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, ai provvedimenti inviati, ai conseguenti carichi di lavoro e finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo 4.11 "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno venticinque ore settimanali. Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze, devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno o più sportelli dedicati. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del Portale on line dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve altresì prevedere un supporto all'attività di front office per la gestione ordinaria dell'IMU/TASI, con almeno due operatori e per almeno i 30 giorni precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU e TASI.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche, sulla base delle modalità concordate con l'Ente:

- a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;
- b) un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat;
- c) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;
- d) l'adozione di applicazione interattiva, accessibile tramite collegamento ad Internet e/o usabile anche da dispositivo mobile, che consenta al cittadino di ottenere informazioni ed e di essere guidato all'utilizzo dei servizi on line resi disponibili;
- e) un estratto conto del contribuente, disponibile anche dal Portale on line per il download e stampabile, riportante la posizione debitoria dettagliata per ciascun atto emesso con riferimento a tutte le entrate gestite dall'Aggiudicatario (documento ordinario annuale di

pagamento, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), il debito residuo alla data di elaborazione (con l'indicazione dell'eventuale rateizzazione concessa) e l'importo degli interessi di mora giornalieri.

3.4.6 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare per il servizio di recupero evasione un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni dettagliate sulla posizione tributaria e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria e coattiva. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo 4.11 "Livelli di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quarantacinque ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

L'Aggiudicatario deve altresì prevedere supporto al servizio di informazione telefonica dell'Ente per la gestione ordinaria dell'IMU/TASI, con almeno due operatori per almeno i 30 giorni precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU e TASI.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

3.4.7 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti, etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) ed, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. A tal fine in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore. Nei casi residuali per cui non risulta possibile il pagamento tramite addebito in conto l'Aggiudicatario deve allegare alla comunicazione di concessione della rateizzazione e del relativo piano i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento determinato dall'Ente);
- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;
- h) comunicare, entro i termini definiti dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- i) rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative al numero di richieste di rateizzazione protocollate, numero di rateizzazioni concesse, importo rateizzato, importo riscosso, importo residuo, crediti oggetto della rateizzazione;
- j) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di accertamento con provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa lista di carico per la riscossione coattiva.

Sarà cura dell'Aggiudicatario verificare il rispetto dei termini, previsti dalla normativa vigente, per l'emissione e notifica dell'ingiunzione di pagamento relativa agli avvisi di accertamento oggetto di procedura di rateizzazione.

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

3.4.8 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione debitoria complessiva del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc) necessari nel corso delle procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma anche digitale e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

L'Aggiudicatario deve rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative a numero di procedure concorsuali gestite, importo richiesto tramite domanda di insinuazione al passivo o precisazione del credito, importo ammesso al passivo, importo riscosso.

3.4.9 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso la possibilità di accedere direttamente al software in uso, per ciascuna lista o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- c) situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere per ente, per tipologia di Entrata, per tipologia di atto/i emesso/i e non solo per lista di carico.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato

delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva.

Tali rendicontazioni devono essere fornite, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico), con periodicità almeno mensile o termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e relative date di esecuzione delle operazioni, delle procedure cautelari ed esecutive eseguite, delle risposte dei terzi etc). Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di accertamento emessi, regolarmente notificati, con dettaglio degli importi pagati e di quelli non riscossi suddiviso per anno di riscossione. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici, i pagamenti SDD, eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle

Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. imposta, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore degli addetti dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. L'Aggiudicatario dovrà effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

3.4.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo ecc).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

3.4.11 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo 4.10 "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: periodicità semestrale;
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: inferiore a 25 minuti;
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica: appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla casella di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 4.5 "Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- h) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- i) per il recupero evasione completare ogni anno il controllo delle annualità sulla base della programmazione dell'attività di accertamento come alla lettera a) del paragrafo 4.2 "Avvisi di accertamento" e dei termini di decadenza;
- j) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- k) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento sul numero degli atti emessi nell'anno: non inferiore al 75%;
- l) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- m) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;

- n) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- o) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 20%;
- p) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi;
- q) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- r) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati, e pagamenti tramite acconto in SDD: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- s) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- t) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altra modalità di pagamento determinata dall'Ente: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- u) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- v) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;

- w) redazione di report (in formato excel e/o libre office -foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office -foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportata. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente livello di servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti livelli di servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera d) o per ciascuna giornata che supera il

tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;

- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente livello di servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center: 0,7 per mille;
- g) per il mancato rispetto della programmazione dell'attività di recupero evasione prevista dal presente capitolato o nell'Offerta Tecnica Qualitativa, per cause imputabili all'Aggiudicatario: 1 per mille;
- h) per il mancato rispetto della percentuale di notifica degli avvisi di accertamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: 1 per mille per ogni punto percentuale superiore al previsto;
- m) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 4.8 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 Euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso di cui al precedente paragrafo 4.4 "Gestione dei rimborsi o compensazioni" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- o) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato dalla normativa regolamentare vigente per i procedimenti di accertamento con adesione: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- p) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- q) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente livello di servizio j) per cause imputabili all'Aggiudicatario: importo complessivo dovuto (tributo, sanzioni ridotte, interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere atto di accertamento;
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.5 GESTIONE ORDINARIA E RICERCA EVASIONE IMPOSTA DI SOGGIORNO

3.5.1 Descrizione del servizio

Ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. del 14 marzo 2011 n. 23, il Comune di Bologna, con proprio Regolamento P.G. n. 1675/2012 e successive modificazioni, ha istituito e disciplinato l'Imposta di soggiorno a carico di coloro che alloggiano nelle strutture ricettive situate sul proprio territorio.

L'Aggiudicatario, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), deve gestire e vigilare sull'adempimento dell'imposta, sulla sua riscossione e sul relativo riversamento all'Ente stesso da parte dei soggetti obbligati (il gestore della struttura ricettiva, il soggetto che esercita attività di intermediazione immobiliare, che gestisce portali telematici e che intervengono nel pagamento dell'imposta).

In particolare, sia ai fini della gestione ordinaria dell'Imposta di soggiorno che della relativa ricerca evasione, l'Aggiudicatario deve effettuare, le attività di seguito indicate:

- a) gestione, in modalità web, di un sistema informatico dedicato all'Imposta di soggiorno, dotato di un'interfaccia utente ad uso dei soggetti obbligati al riversamento dell'imposta (di seguito detti "Responsabili") e di funzioni di back-office, ad uso dell'ufficio comunale. L'accesso a tale gestionale deve avvenire, per i Responsabili, con "autenticazione forte", così come meglio dettagliato nella parte del presente Capitolato relativa ai requisiti tecnici e deve consentire la visualizzazione della propria situazione, per ogni struttura gestita, e la regolarità o meno dei relativi adempimenti;

- b) predisposizione sul gestionale, ad uso dei Responsabili, di ricevutario elettronico per il calcolo dell'imposta di soggiorno e per il rilascio all'ospite della relativa quietanza di pagamento;
- c) acquisizione e caricamento nel gestionale delle dichiarazioni periodiche trasmesse all'Ente dai Responsabili, per la determinazione dell'imposta di soggiorno dovuta e per l'effettuazione dei relativi controlli. La trasmissione delle dichiarazioni da parte dei Responsabili deve avvenire in modalità telematica, tramite apposita funzione del gestionale; il caricamento manuale della dichiarazione deve avvenire solo in via residuale. Laddove venga utilizzato il ricevutario elettronico la dichiarazione deve alimentarsi in automatico con i dati in esso già inseriti dai Responsabili;
- d) acquisizione e riconciliazione dei flussi di versamento spontanei o relativi ad accertamenti, effettuati dai Responsabili tramite bonifico su conto corrente dedicato o tramite eventuali altre modalità di pagamento non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente, con particolare riguardo al sistema di pagamento pagoPa; tale attività deve essere svolta con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali; in particolare, ai fini della riconciliazione automatica del versamento alla relativa dichiarazione, viene richiesto il rilascio, in sede di acquisizione e validazione della dichiarazione, di apposito codice identificativo della stessa.
- e) rendicontazione degli incassi secondo le modalità concordate con l'Ente;
- f) predisposizione sul gestionale di apposito strumento di calcolo del ravvedimento operoso, in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti, ad uso del Responsabile, nel caso di versamento tardivo dell'imposta di soggiorno;
- g) predisposizione sul gestionale, ad uso dell'ufficio, di apposita reportistica per il monitoraggio dell'imposta di soggiorno, in termini di dichiarazioni, versamenti, ravvedimenti, accertamenti ed altri oggetti di eventuale indagine, per anno e per trimestre;
- h) svolgimento, con personale specializzato e appositamente addestrato, delle attività di controllo e di verifica delle posizioni, anche presso le strutture ricettive, per individuare i soggetti che non hanno correttamente provveduto agli adempimenti relativi alla gestione dell'imposta e consentire la corretta emissione degli atti previsti per il recupero dell'evasione e per l'emissione delle sanzioni amministrative previste per la violazione di norme regolamentari. E' necessario che le istruttorie, dove possibile e utile, integrino aspetti TARI, TASI, IMU e Irpef, al fine di giungere ad un omogeneo e coerente trattamento del medesimo oggetto;

- i) gestione del procedimento di emissione e notifica delle sanzioni amministrative previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- j) elaborazione degli avvisi di accertamento come previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, con applicazione di sanzioni, interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio determinato dall'Ente;
- k) predisposizione, stampa e imbustamento degli avvisi di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa secondo le modalità di legge ed ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli Atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- l) notifica degli atti di accertamento secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, anche tramite posta elettronica certificata;
- m) acquisizione, in maniera informatizzata, delle date di notifica, delle relate di notifica, delle ricevute di ritorno e di ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- n) elaborazione dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente al fine della creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini di legge. Al riguardo l'Aggiudicatario dovrà tenere conto anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo 6.2. "Ingiunzioni di pagamento";
- o) gestione dei rimborsi/compensazioni delle eventuali somme non dovute;
- p) gestione degli eventuali sgravi degli avvisi di accertamento intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornamento della relativa lista di carico;
- q) ricevimento del pubblico (sia per l'attività ordinaria, sia per l'attività di ricerca evasione), servizio telefonico e gestione di apposita casella di posta elettronica e di posta elettronica certificata, nella misura richiesta dalla dimensione delle attività. L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza. Gli orari di apertura al pubblico

devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

- r) predisposizione automatica sul gestionale, tramite i dati acquisiti con le dichiarazioni periodiche, dei Conti giudiziali che i Responsabili del pagamento dell'imposta di soggiorno devono, in qualità di Agenti contabili, trasmettere annualmente al Comune. La trasmissione dei conti giudiziali deve avvenire con modalità telematica, tramite il gestionale, con sottoscrizione del Responsabile tramite firma digitale o firma elettronica avanzata. Raccolta dei Conti giudiziali e successiva elaborazione per la trasmissione degli stessi alla Corte dei Conti;
- s) proposta di aggiornamento dei contenuti della pagina web comunale relativa all'imposta di soggiorno.

L'Aggiudicatario deve provvedere alle attività sopraindicate anche per gli atti già emessi e notificati, alla data di affidamento del presente servizio.

La gestione dell'attività deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti ad abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione dell'imposta, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge. L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente e comunque sulla base delle indicazioni dell'Ente. Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa l'Aggiudicatario deve adottare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi.

3.5.2 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria/Tribunale civile/Giudice di Pace/Corte dei Conti. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale

perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo ecc).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

3.5.3 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo 5.2 "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) invio degli avvisi di accertamento per un anno di imposta nel rispetto dei termini di decadenza: rispetto dei termini di gestione delle comunicazioni evitando la scadenza nel 100% dei casi;
- d) riconciliazione bonifici e bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- e) riconciliazione dei versamenti eseguiti su conto di tesoreria: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità dei dati e aggiornamento delle posizioni contributive);
- f) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto

l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche su foglio elettronico elaborabile (formato excel e/o libre office).

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportata. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiori al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente livello di servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente livello di servizio b): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) mancato rispetto dei termini sopraindicati di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

Per ogni altra inadempienza non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato, etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.6 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI

3.6.1 Descrizione del servizio

Per riscossione coattiva si intende l'insieme delle attività finalizzate al recupero coattivo del credito, attività che si rendono necessarie a seguito delle operazioni di gestione bonaria e dell'accertamento della riscossione, qualora queste ultime non si concludano con la corretta chiusura della posizione del contribuente.

Le principali funzionalità, dettagliate nei paragrafi successivi, devono essere:

- a) acquisire le diverse tipologie di carico;
- b) produrre le diverse tipologie di documenti anche in modalità aggregata per i diversi tributi/proventi;
- c) produrre liste/flussi da utilizzare per il visto di autorizzazione, la stampa e la notifica;
- d) gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- e) gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni etc;
- f) acquisire i flussi di incasso;
- g) riconciliare le somme incassate con i carichi e con i capitoli/accertamenti di bilancio;
- h) rendicontare gli incassi sia in relazione alle liste di carico che alle entrate di Bilancio dell'Ente;
- i) gestire tutte le attività di front e back office, nonché di call center, che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- j) gestire tutte le attività di back office relative al Portale on line che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- k) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- l) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- m) gestire e rendicontare le attività cautelari;
- n) gestire e rendicontare le attività esecutive;
- o) gestire e rendicontare le inesigibilità sulla base delle linee guida dell'Ente.

Le attività descritte nel presente capitolo sono solo a titolo esemplificativo e l'affidamento deve comprendere qualsiasi attività relativa ai servizi di supporto alla riscossione coattiva, gestita in

forma diretta dall'Ente, anche se non descritta, compreso la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta per la firma, anche digitale del Responsabile dell'entrata dell'Ente. L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopra indicate anche per gli atti di riscossione coattiva, già emessi, spediti o notificati, alla data di affidamento del presente servizio e la cui lista di carico è stata trasmessa dall'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge. L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente e comunque sulla base delle indicazioni dell'Ente. Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con pagoPA così come meglio dettagliato nella parte del presente capitolato relativo ai requisiti tecnici).

Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato o dalla normativa vigente, si applicano, in quanto compatibili, le norme relative alla riscossione coattiva gestita da Agenzia Entrate Riscossione.

3.6.2 Ingiunzioni di pagamento

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate:

- a) acquisire e verificare le liste di carico fornite secondo le procedure gestionali in uso all'Ente;
- b) elaborare i flussi per applicazione di sanzioni/penalità e/o interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata;
- c) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle ingiunzioni da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti ai singoli tributi/proventi (compreso tributo provinciale ambientale), sanzioni/penalità, interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- d) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non

esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Se la lista di carico possiede già tali informazioni, inserite in fase di riscossione ordinaria, l'Aggiudicatario deve comunque verificare con l'Ente la validità. Tale fase è necessaria ai fini delle successive rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 6.11. "Gestioni e rendicontazioni contabili degli atti emessi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adequamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;

- e) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare ed imbustare le Ingiunzioni di Pagamento. Ogni ingiunzione di pagamento, predisposta ai sensi della normativa vigente e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, l'importo degli interessi di mora giornalieri per i pagamenti effettuati dopo la scadenza dell'ingiunzione, sanzioni/penalità ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale verbale/atto di accertamento o di messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, le modalità di pagamento con l'indicazione dell'IBAN del c/c di incasso, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente a stampa o digitale, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'ingiunzione dovranno essere allegati bollettini di conto corrente postali (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente), premarcati e precompilati in ogni loro parte intestati all'Ente per consentire al contribuente il pagamento entro la data di scadenza (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- f) notificare, entro sessanta giorni dalla consegna della lista di carico da parte dell'Ente (o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dall'Ente e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente) le ingiunzioni di pagamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005); le ingiunzioni di pagamento devono essere notificate nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido; l'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- g) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e

non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;

- h) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- i) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- j) gestire le richieste di rateizzazione degli importi ingiunti e/o le relative maggiori rateazioni concesse sulla base delle indicazioni impartite dall'Ente.

3.6.3 Solleciti del credito e Contact Center

In attuazione delle disposizioni di cui all'art 1 comma 544 della L. 228/2012, a seguito della notifica dell'ingiunzione di pagamento, le fasi cautelative ed esecutive per importi di debito inferiori o pari ad Euro 1.000,00 non possono essere avviate prima di centoventi giorni dall'invio, mediante posta ordinaria, di una comunicazione contenente il dettaglio delle somme ingiunte. Ai fini della determinazione dell'importo complessivo del debito del contribuente per raggiungere la soglia di Euro 1.000,00 l'Aggiudicatario deve attenersi alle indicazioni fornite dall'Ente.

Pertanto, per le ingiunzioni di pagamento non pagate o pagate parzialmente, l'Aggiudicatario deve, in attuazione della disposizione normativa sopraindicata:

- a) predisporre, protocollare, anche su sistema in uso all'Ente, stampare, imbustare ed inoltrare per posta ordinaria una comunicazione, secondo il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, che riporta gli estremi ed il dettaglio del credito vantato, i recuperi spese e gli eventuali oneri accessori, l'importo degli interessi di mora giornalieri e la data di scadenza per il pagamento, la firma, anche digitale, del Responsabile dell'entrata dell'Ente ed ogni altra informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente o prevista per legge/regolamento; a tale comunicazione dovrà essere allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente premarcato e precompilato in ogni sua parte; la comunicazione dovrà inoltre riportare il codice IBAN di tale conto corrente postale, per consentire il

- pagamento tramite bonifico (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente).
- b) acquisire in maniera informatizzata gli estremi dell'invio della comunicazione sopraindicata ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni;
 - c) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con i carichi; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
 - d) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento.

L'Aggiudicatario deve attivare anche un servizio di Contact-Center per tutti i debiti, sia inferiori che superiori a 1.000,00 euro, con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa. Il Contact-Center ha una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui contribuenti affinché adempiano ai pagamenti. La formazione specifica al personale, sulle procedure amministrative proprie della riscossione e sulle modalità operative per gestire il rapporto con il debitore, deve essere svolta dall'Aggiudicatario. Il Contact-Center opera negli orari più utili al reperimento dei soggetti contribuenti, quindi, nelle fasce lavorative per le attività produttive e nelle fasce anche non lavorative per i contribuenti residenziali, nei giorni da lunedì a venerdì o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara. Il Contact-Center ha una funzione specifica di sollecito personalizzato per il pagamento e provvede a reperire in proprio i dati di contatto, accedendo ad ogni fonte dati utile per comunicare con il debitore. Le funzioni specifiche del Contact-Center sono: - selezione e contatto con i contribuenti, indicati anche dall'Ente, per il pagamento dei dovuti nei termini; - selezione e contatto dei contribuenti morosi che superano determinati importo di dovuto, indicati anche dall'Ente; - avvisi per autorizzazioni/atti da ritirare; - richiamo in caso di pagamento rateazione interrotto.

In merito a quanto indicato, l'Aggiudicatario, anche su richiesta dell'Ente, opera con funzioni di sollecito personalizzato per il pagamento del credito, utilizzando tutti gli strumenti utili quali: solleciti epistolari; solleciti digitali; telefonate di sollecito. Su richiesta dell'Ente, l'Aggiudicatario deve garantire anche visite domiciliari con personale adeguatamente formato.

Per lo svolgimento del servizio di Contact-Center e sollecito personalizzato è richiesto il possesso della licenza ex art. 115 R.D. 18 giugno 1931, n. 773 (TULPS), ovvero di altra abilitazione allo svolgimento delle predette attività ai sensi della normativa vigente.

3.6.4 Procedure esecutive e cautelari

Alla scadenza dell'ingiunzione e degli eventuali solleciti, l'Aggiudicatario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi deve valutare, anche sulla base delle banche dati che l'Ente metterà a disposizione, sia il debito, inteso come importo ed anzianità, ovvero se sia certo liquido ed esigibile, che il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica. La valutazione del debitore deve consentire di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva, provvedendo ad accertare la solvibilità anche dei soggetti coobbligati, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale, mobiliare e immobiliare.

La valutazione del debito deve essere effettuata sulla base delle "linee guida" fornite e concordate con l'Ente. Infatti, per ogni "evento" attivabile, devono essere predefiniti e concordati gli importi minimi per procedere, le priorità in relazione all'anzianità del debito e delle fasce di importo relative al tipo di procedura da adottare. La valutazione, invece, del contribuente consentirà di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva e, quindi, di poter risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili. Resta inteso che le procedure esecutive debbono essere attivate obbligatoriamente solo in presenza di beni aggredibili.

A seguito delle valutazioni sopraindicate, l'Aggiudicatario deve, previo accordo con l'Ente, predisporre, protocollare, anche su sistema in uso all'Ente, stampare, imbustare e notificare nel rispetto delle modalità di legge, i provvedimenti cautelari ed esecutivi previsti dalla norma, ritenuti opportuni ed efficaci e necessari per completare il processo di riscossione coattiva.

L'Aggiudicatario deve porre in essere, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive fino alla riscossione del credito ovvero procedere al riconoscimento della sua totale e/o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure, cautelari ed esecutive, regolate dalla norma ed in particolare dal Codice di Procedura Civile e dal Titolo II del D.P.R. 602/1973, per il recupero delle somme non corrisposte. In particolare, entro 180 (centottanta) giorni dalla scadenza di pagamento dell'atto, l'Aggiudicatario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive, fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali. In caso contrario, è tenuto a comunicare, le ragioni del mancato avvio di dette procedure.

Gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva devono essere firmati, anche digitalmente, dal Responsabile dell'entrata dell'Ente e quelli relativi alla fase esecutiva devono essere curati e firmati, per quanto di competenza, anche dal Funzionario responsabile della riscossione, come

previsto dall'art. 7 comma 2 lett. gg-sexies del D.L. 70/2011, abilitato ai sensi di legge, fornito dallo stesso Aggiudicatario, su richiesta dell'Ente.

L'Aggiudicatario, in particolare, per l'attivazione della fase cautelare, deve:

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recuperi spese procedure cautelari sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente; i flussi devono essere di tipo "multilista" rispetto al contribuente, ovvero devono accorpate tutte le ingiunzioni scadute intestate allo stesso contribuente e suscettibili di passaggio alla fase cautelare della riscossione;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio su cui il Responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività, anche in forma digitale;
- c) produrre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare e notificare comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. comunicazione preventiva di fermo amministrativo o di ipoteca), nella quale devono essere indicati: il riferimento alle ingiunzioni di pagamento non saldate (numero degli atti) e relative date di notifica, la descrizione della natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, sanzioni/penalità applicate, spese di procedura, spese di notifica ed ogni altro onere accessorio, la data di scadenza per il pagamento, l'importo degli interessi di mora giornalieri, gli estremi identificativi dei beni oggetto di procedura, le avvertenze circa le conseguenze della procedura cautelare, le modalità di pagamento con l'indicazione dell'IBAN del conto corrente di incasso, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente, anche digitale, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. A tale comunicazione preventiva, predisposta in conformità alle modalità concordate con l'Ente, dovrà essere allegato un bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente), precompilato in tutte le sue parti;
- d) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni; In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- e) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di

consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati. L'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali. La riconciliazione deve garantire anche lo scambio di informazioni con la Ragioneria dell'Ente per la corretta gestione del Bilancio abbinando ove possibile le somme incassate a capitoli e accertamenti di Bilancio;

- f) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- g) in caso di mancato pagamento del debito a seguito della notifica al contribuente della comunicazione preventiva di cui al punto c), concludere la procedura con l'iscrizione del fermo amministrativo o dell'ipoteca entro 60 giorni da tale notifica, notificando la comunicazione al contribuente insolvente, contenente il dettaglio del debito aggiornato, comprensivo delle spese e degli oneri accessori, l'importo degli interessi di mora giornalieri, il codice IBAN del conto corrente su cui effettuare il pagamento e le istruzioni necessarie al cittadino per l'estinzione della procedura;

L'iscrizione del fermo amministrativo su beni mobili registrati deve avvenire in modalità massiva, tramite invio di flusso informatico al Pubblico Registro Automobilistico con oneri a carico dell'Aggiudicatario.

L'iscrizione puntuale è da riservare in via residuale ai casi che richiedono una gestione specifica.

In caso di mancato pagamento, l'Aggiudicatario deve attivare le procedure esecutive, concordate con l'Ente, e ritenute efficaci ai fini dell'eventuale introito del credito:

- entro 180 giorni dalla scadenza dell'ingiunzione di pagamento, qualora si proceda direttamente all'azione esecutiva, in quanto ritenuta di maggior efficacia rispetto alla procedura cautelare oppure se non sono stati rilevati beni mobili/immobili aggredibili;
- entro sessanta giorni dalla conclusione infruttuosa della procedura cautelare;
- entro sessanta giorni dalla eventuale notifica di iscrizione fermo/ipoteca;

Laddove possibile, l'azione esecutiva deve essere in ogni caso intrapresa entro un anno dalla notifica dell'ingiunzione di pagamento al fine di limitare l'emissione e notifica dell'intimazione di pagamento di cui all'art. 50 del DPR 602/1973.

In particolare, si riportano a titolo esemplificativo le azioni esecutive esperibili:

- pignoramento di crediti presso terzi (stipendi presso datore di lavoro, pensioni presso enti pensionistici, conti correnti, depositi e titoli presso istituti di credito, fitti presso locatari,...);
- pignoramento di beni mobili;

- pignoramento di beni immobili;

In conformità alle prescrizioni della normativa vigente, tali attività dovranno essere svolte dall'Aggiudicatario anche in via giudiziale, in tutti i casi in cui non sia esperibile l'azione stragiudiziale (es. pignoramento dei crediti pensionistici), anche attraverso l'utilizzo delle piattaforme informatiche messe a disposizione dall'Ente nell'ambito del Processo Telematico.

Tutte le attività condotte devono essere tracciate anche nel sistema informatico.

L'Aggiudicatario, in particolare, per l'attivazione della fase esecutiva, deve:

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recuperi spese procedure cautelari/esecutive sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente; i flussi devono essere di tipo "multilista" rispetto al contribuente, ovvero devono accorpare tutti gli atti scaduti (es. ingiunzioni di pagamento, atti procedure cautelari etc.) intestati allo stesso contribuente e suscettibili di passaggio alla fase esecutiva della riscossione;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase esecutiva e l'elenco di dettaglio su cui il Responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività, anche in forma digitale;
- c) produrre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare e notificare al debitore e all'eventuale Terzo, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, gli atti relativi all'attività esecutiva che si vuole attivare, nei quali devono essere indicati: il riferimento alle ingiunzione di pagamento non saldate (numero degli atti) e le relative date di notifica, la descrizione della natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, sanzioni/penali applicate, spese di procedura, spese di notifica ed ogni altro onere accessorio, la data di scadenza per il pagamento, l'importo degli interessi di mora giornalieri da sommare al dovuto alla data di effettivo pagamento, gli estremi identificativi dei beni/crediti/emolumenti oggetto di procedura, le avvertenze circa le conseguenze della procedura esecutiva, le modalità di pagamento con l'indicazione dell'IBAN del conto corrente di incasso (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente), l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma, anche digitale, del Responsabile dell'entrata dell'Ente, la firma, anche digitale, del Funzionario Responsabile della Riscossione, nonché ogni altro elemento utile e/o prescritto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- d) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni; In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di tre mesi e

- comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- e) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
 - f) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento.

3.6.5 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente paragrafo 1.8 "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie ed extratributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

L'Aggiudicatario deve garantire anche assistenza ai cittadini nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio di front office è attivo anche per la gestione delle rateazioni e degli sgravi.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'Ente, ai provvedimenti inviati, ai conseguenti carichi di lavoro e finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo 6.12 "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno ventiquattro ore settimanali. Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno sportello dedicato. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e

reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche, sulla base delle modalità concordate con l'Ente:

- a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;
- b) un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat;
- c) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;
- d) un estratto conto del contribuente, disponibile anche dal Portale on line per il download e stampabile, riportante la posizione debitoria dettagliata per ciascun atto emesso con riferimento a tutte le entrate gestite dall'Aggiudicatario (documento ordinario annuale di pagamento, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), il debito residuo alla data di elaborazione (con l'indicazione dell'eventuale rateizzazione concessa) e l'importo degli interessi di mora giornalieri.

3.6.6 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione del tributo, dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie e di riscossione ordinaria e coattiva, in grado di fornire informazioni dettagliate sulla posizione debitoria e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria e coattiva. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo 6.12 "Livelli di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quarantacinque ore settimanali o secondo quanto previsto dall'Aggiudicatario in sede di gara. Gli orari devono essere concordati con

l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

3.6.7 Gestione rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti, etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego a firma, anche digitale, del Responsabile dell'Entrata) ed, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. A tal fine in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore. Nei casi residuali per cui non risulta possibile il pagamento tramite addebito in conto l'Aggiudicatario deve allegare alla comunicazione di concessione della rateizzazione e del relativo piano i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata (o avviso di pagamento pagoPA o altro documento determinato dall'Ente);
- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;

- h) comunicare, entro i termini definiti dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- i) rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative al numero di richieste di rateizzazione protocollate, numero di rateizzazioni concesse, importo rateizzato, importo riscosso, importo residuo, crediti oggetto della rateizzazione;
- j) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli atti di riscossione coattiva con provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi, ed ogni altro onere o spesa maturato);

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

3.6.8 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, anche per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantagioni dalla data di presentazione dell'istanza; nel caso di trasferimento ad altro Ente, tipicamente per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, agire in funzione delle norme e prassi vigenti, prendendo contatto con l'Ente per l'eventuale trasferimento o rimandando il contribuente presso l'intermediario per la correzione dell'errore di versamento;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione, da notificare con oneri a carico

- dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi rigettati e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; L'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione e suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali), deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso e deve indicare distintamente per la tassa rifiuti la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente e gli eventuali interessi;
- f) predisporre, protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti, da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), devono contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di entrata corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione debitoria, con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita.
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente;

- j) inserire nel sistema informatico di gestione del tributo/entrata e di gestione della riscossione un apposito campo informativo relativo allo stato del rimborso o della compensazione effettuata che consenta di visualizzare le posizioni già oggetto di tali lavorazioni.

3.6.9 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione debitoria complessiva del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del credito (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento, ingiunzioni di pagamento), predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benessere e la firma anche digitale e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

L'Aggiudicatario deve rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative a numero di procedure concorsuali gestite, importo richiesto tramite domanda di insinuazione al passivo o precisazione del credito, importo ammesso al passivo, importo riscosso.

3.6.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria/Tribunale civile/Tribunale penale/Giudice di Pace/Corte dei Conti. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre eventuali piani di rateizzazione.

3.6.11 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso la possibilità di accedere direttamente al software in uso, per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni di pagamento, solleciti, intimazioni ad adempiere, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- c) situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere per ente, per tipologia di Entrata, per tipologia di atto/i emesso/i e non solo per lista di carico.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione) e delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, degli atti pagati e di quelli da dichiarare inesigibili (con l'indicazione delle cause di inesigibilità).

Tali rendicontazioni devono essere fornite, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) con periodicità almeno mensile o nel termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (documento ordinario annuale di pagamento, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e delle relative date di esecuzione delle operazioni, delle procedure cautelari ed esecutive eseguite, delle risposte dei terzi, etc). Per la migliore relazione con i contribuenti è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata ed annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione delle ingiunzioni), l'importo aggiornato del totale delle ingiunzioni emesse e regolarmente notificate con

dettaglio degli importi pagati e di quelli non riscossi (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici, i pagamenti SDD, gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa/imposta/provento, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- d) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità e delle rateizzazioni concesse ancora da riscuotere;
- e) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, la lista degli utenti morosi, con indicazioni sul grado di solvibilità degli stessi;
- f) supportare l'Ente nella gestione e nella certificazione delle inesigibilità nel rispetto delle indicazioni e dei regolamenti dell'Ente. In particolare, per ogni credito soggetto a procedure di riscossione coattiva, deve tenere adeguata scheda informativa dove sono riportati gli esiti delle indagini e delle analisi condotte, delle visure effettuate e delle azioni poste in essere nonché allegare i relativi documenti circa le verifiche svolte.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore degli addetti dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. L'Aggiudicatario dovrà

effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

3.6.12 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo 6.10 "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: periodicità semestrale;
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: inferiore a 25 minuti;
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica: appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 6.5 "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- h) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- i) notifica delle ingiunzioni di pagamento e/o degli atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive assicurando il totale rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
- j) percentuale di notifica delle ingiunzioni di pagamento sul totale delle ingiunzioni emesse nell'anno: non inferiore al 75%;
- k) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione del ricorso è inferiore;
- l) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto delle ingiunzioni di pagamento e degli eventuali atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;

- m) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- n) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- o) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati, e pagamenti tramite acconto in SDD: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- p) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- q) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- r) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;
- s) redazione di report (in formato excel e/o libre office -foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche su foglio elettronico elaborabile (formato excel e/o libre office).

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportata. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente livello di servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti livelli di servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente livello di servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center: 0,7 per mille;
- g) per il mancato rispetto della percentuale di notifica delle ingiunzioni di pagamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;

- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo 6.8 "Gestione dei rimborsi o compensazioni": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 6.9 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- m) per il mancato rispetto dei 180 gg dalla scadenza dell'atto per attivare le procedure esecutive e cautelari di cui al paragrafo 6.4: 0,7 per mille;
- n) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- o) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Il credito si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile all'Aggiudicatario nei seguenti casi oltre a quelli previsti per legge tra le cause di perdita di diritto al discharge:

- mancato rispetto imputabile all'Aggiudicatario dei termini per la notificazione degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;
- mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte dell'Aggiudicatario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;
- mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e/o regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dall'Aggiudicatario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

Resta fermo che l'Aggiudicatario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare all'Ente, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data di scadenza di pagamento dell'ingiunzione di pagamento non riscossa.

Le spese di infruttuosa esecuzione sono interamente a carico dell'Aggiudicatario laddove il contribuente ometta, anche parzialmente, il pagamento degli importi intimati, comprese quelle

eventualmente anticipate dall'Ente. Tuttavia, il rimborso di tali spese è riconosciuto nel caso in cui venga emesso dall'Ente uno sgravio totale per causa non imputabile all'attività dell'Aggiudicatario.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli atti oltre i termini indicati al precedente livello di servizio i) per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto per il credito prescritto;
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.7 SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE L.689/81

3.7.1 Descrizione del servizio

il servizio di gestione delle sanzioni amministrative - da erogarsi secondo il procedimento di cui alla L.689/81 avente ad oggetto violazioni delle norme europee, nazionali regionali e dei Regolamenti Comunali - ha come obiettivo quello di ottimizzare in termini organizzativi e gestionali le procedure inerenti l'irrogazione delle sanzioni amministrative, con una diminuzione dei tempi di lavorazione e dei costi gestionali del relativo iter procedurale, comprendente le varie fasi di competenza dell'Ufficio sanzioni amministrative dell'Ente relative alle casistiche in cui i verbali di accertata violazione non siano oblati entro i normativamente previsti 60 giorni dalla loro notifica.

L'Ufficio sanzioni amministrative gestisce ai sensi della L.689/81, quale Autorità, il procedimento di irrogazione e riscossione delle sanzioni amministrative relative a verbali notificati ma non oblati, ossia per i quali non sia stato effettuato il c.d. pagamento in misura ridotta di cui all'art.16 L.689/81.

Le attività gestite dall'ufficio riguardano pertanto le varie fasi procedurali attraverso cui i suddetti verbali non oblati diventano oggetto di ordinanza a seguito della procedura di cui alla L.689/81.

Dette ordinanze possono disporre l'archiviazione del verbale (prevalentemente per motivi di legittimità) o ingiungere una sanzione amministrativa da quantificarsi tra un minimo e massimo di legge in base a valutazione dell'ufficio secondo i criteri di cui all'art.11 L.689/81.

Nell'ambito della suddetta istruttoria l'ufficio:

- 1) deve acquisire integralmente i verbali con relative relate di notifica, relazione di servizio ed ogni documento probatorio utile a fini istruttori, con conseguente necessità di archiviazione e gestione documentale di tutti questi atti/documenti;

2) ove vengano presentati scritti difensivi (entro 30 giorni dalla notifica del verbale stesso), con o senza richiesta di audizione personale, acquisisce anche le controdeduzioni dell'agente accertatore, svolge e verbalizza l'eventuale audizione e dispone ogni ulteriore attività istruttoria utile.

Al termine dell'istruttoria l'ufficio procede con ordinanza disponendo alternativamente, sulla base della propria discrezionalità tecnica, l'archiviazione o l'irrogazione della sanzione amministrativa (ivi motivatamente quantificata tra il minimo e massimo di legge) correlata alla contestata violazione.

L'ufficio gestisce inoltre l'eventuale opposizione a sequestro (che rientri tra quelli di competenza) disposto, sulla base delle disposizioni normative e regolamentari vigenti, dall'agente accertatore ed adotta motivata ordinanza di rigetto o di accoglimento di detta opposizione.

L'ufficio irroga, contestualmente alla sanzione pecuniaria, anche le sanzioni accessorie che si rendano applicabili nel caso concreto; ad esempio può emettere ordinanza ingiunzione di sanzione pecuniaria con contestuale confisca di quanto preventivamente sequestrato.

In casi particolari (ad es. per beni deperibili) l'ufficio emette apposita ordinanza di confisca e distruzione della merce sequestrata in via anticipata rispetto all'ordinanza di irrogazione della sanzione pecuniaria.

I verbali gestiti dall'Ufficio Sanzioni Amministrative dell'Ente sono al 60% di competenza della Polizia Municipale e per il restante 40% sono elevati da altri agenti accertatori, alcuni esterni all'Ente (Guardie ecologiche, Guardia di Finanza, Carabinieri Nucleo Nas, Mipaf...) e altri interni all'Ente (Settore Ambiente ed energia, Settore Politiche Abitative, Ufficio per la gestione imposta di soggiorno e controlli ISEE, ecc).

L'ammontare del numero di verbali gestiti dall'Ufficio sanzioni amministrative dell'Ente sono stati nell'ultimo triennio pari a circa 8000 unità; la percentuale di annullamento dei verbali in autotutela si attesta intorno al 5%, secondo i dati dell'ultimo triennio 2015/2017. I verbali oblati (quindi non gestiti dall'Ufficio sanzioni amministrative) risultano il 40% del totale dei verbali elevati nel triennio (circa 12.000).

Nel medesimo triennio l'Ufficio sanzioni amministrative ha emesso n. 4.993 ordinanze ingiunzioni, di cui circa l'86% irrogante sanzioni ed il restante 14% di archiviazione del verbale.

L'Aggiudicatario deve fornire un sistema informatico idoneo a supportare l'Ufficio Sanzioni Amministrative dell'Ente nell'ottimale espletamento delle suddette attività.

In particolare, attraverso l'utilizzo del sistema informatico, l'Aggiudicatario deve gestire le seguenti fasi:

- Acquisizione e memorizzazione di tutti i verbali relativi a sanzioni amministrative di propria competenza;

- verifica ed integrazione dei dati acquisiti (attività di back-office) con particolare riferimento ai dati inerenti le generalità del trasgressore e dell'eventuale/i obbligato/i solidale/i (ivi compresi i relativi codici fiscali/partite IVA), alla tempestività e ritualità della notifica, al luogo della commessa violazione e ad ogni altro elemento essenziale del verbale;
- interfacciarsi con gli altri sistemi informatici in uso all'Ente per garantire l'acquisizione in automatico dei flussi provenienti dai sistemi informativi utilizzati dall'Ente ed in particolare il gestionale della Polizia Municipale e del S.U.A.P.;
- stampa, predisposizione e notificazione massiva e informatizzata delle ordinanze (di ogni tipo, ad esempio: di ingiunzione di sola sanzione pecuniaria, di irrogazione di sanzione pecuniaria più sanzione accessoria della confisca, di ordinanze di confisca e distruzione della merce, di ordinanze di archiviazione del verbale, di ordinanze emesse in sede di autotutela,...) e rendicontazione delle relative notifiche;
- Gestione delle rateizzazioni delle ordinanze-ingiunzioni;
- Acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni;
- creazione della lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a sanzioni, interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari e di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo ai tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento.

Si segnala la necessità di un sistema informatico nuovo ed evoluto che:

- a) consenta di supportare l'operatore mediante procedimento standardizzato e guidato che tenga conto delle variabili procedurali (es, audizione, sequestro,...);
- b) preveda tempi, alert e blocchi utili a scadenzare e monitorare l'iter;
- c) renda disponibili modelli di atti a compilazione automatica, con possibilità di integrare la parte motivazionale delle ordinanze e la correlata quantificazione della sanzione agendo in apposito ambiente integrato nel database;
- d) consenta l'integrale tracciabilità delle attività e il loro collegamento all'operatore, anche ai fini della normativa sulla trasparenza e anticorruzione;
- e) garantisca l'integrità e completezza dei dati acquisiti e lavorati dal sistema.

3.7.1.1 Acquisizione e memorizzazione dei verbali

Tale fase prevede l'acquisizione e l'inserimento nel sistema informatico dei verbali e di tutto quanto attiene le successive fasi.

I verbali di competenza della Polizia Municipale dovranno, a cura dell'Aggiudicatario, essere inseriti nel sistema informatico mediante l'acquisizione in automatico dei flussi provenienti dalla piattaforma tecnologica utilizzata dall'Amministrazione ed in dotazione alla Polizia Municipale.

I verbali di competenza di altri Settori interni all'Ente dovranno poter essere inseriti preferibilmente in modo automatico.

I verbali di competenza di altri soggetti pubblici potranno essere inseriti manualmente.

L'attività di inserimento dei verbali comprende non solo quelli emessi dalla data di decorrenza dell'Ordinativo di Fornitura, ma anche quelli riguardanti i cinque anni precedenti se non presenti in banca dati.

Il sistema informatico deve prevedere per ogni singolo verbale la creazione di un fascicolo digitale del contribuente che potrà in successive fasi essere integrato con varie tipologie di documentazione (pagamenti, ordinanze in materia di sequestro, memorie difensive, ecc) e dovrà essere rappresentativo dello stato di lavorazione del verbale a cui si riferisce.

Si elencano un insieme minimo di informazioni che dovranno essere rese disponibili in ciascun fascicolo digitale del contribuente e che verranno aggiornate durante le fasi di gestione dell'iter delle sanzioni amministrative:

- a) dati anagrafici del/i trasgressore/i;
- b) dati anagrafici del/i coobbligato/i in solido;
- c) identificativo del verbale con data, luogo e agente accertatore;
- d) riferimento/i normativo/i violato/i collegato/i all'emissione del verbale;
- e) descrizione della violazione;
- f) data di notifica del verbale di violazione;
- g) presenza o meno di memorie difensive;
- h) memorie difensive con o senza istanza di audizione;
- i) invito ad audizione, stato di effettuazione dell'audizione, verbale dell'avvenuta audizione;
- j) gestione delle ordinanze relative ad istanze di opposizione a sequestro;
- k) gestione delle ordinanze di confisca (con o senza immediata distruzione della merce sequestrata), da adottare prima e separatamente dall'ordinanza ingiunzione irrogante la sanzione pecuniaria;
- l) valorizzazione dell'esistenza di contenzioso davanti al giudice in sede di ricorso avverso ordinanza-ingiunzione, aggiornabilità dello stato e integrabilità con il relativo esito e annessa sentenza;
- m) dati collegati all'avvenuto pagamento del verbale di violazione e dell'ordinanza ingiunzione;
- n) avvio della procedura di riscossione coattiva;
- o) campo libero per l'inserimento di note a cura dell'operatore;

- p) semplice aggiornabilità dei modelli di provvedimento, dell'indice delle norme violate e di ogni altro indice applicato al sistema;
- q) archiviabilità di pec o altro contatto nel fascicolo digitale del contribuente inerente il verbale/trasgressore.

Ai fini della gestione delle audizioni deve essere previsto:

- un apposito calendario per la gestione degli appuntamenti;
- un sistema automatico di e-mail, pec, per procedere all'invito dei soggetti da invitare in audizione;
- la predisposizione della creazione del verbale di audizione;
- gestione della mancata presentazione in audizione o di rinuncia all'audizione dei soggetti invitati.

Ai fini della gestione delle ordinanze relative ad istanze di opposizione a sequestro e delle ordinanze di confisca, da gestire entro i termini stabiliti dall'Ente, deve essere prevista:

- la gestione a sistema del verbale di sequestro connesso al verbale di violazione;
- l'inserimento a sistema di eventuali istanze di dissequestro e la gestione dei successivi atti dell'ufficio (ordinanza di diniego/accoglimento dell'istanza di dissequestro), con tutti i riferimenti e prove anche in ordine alla ritualità e tempestività delle notifiche;
- la creazione-modifica e consultazione di apposite ordinanze di confisca e distruzione di merce sequestrata con possibilità di indicare a sistema se sia stato proposto o meno ricorso al giudice; anche in tal caso devono essere presenti tutti i riferimenti e prove anche in ordine alla ritualità e tempestività delle notifiche.

Per la valorizzazione dell'esistenza di contenzioso davanti al giudice in sede di ricorso avverso ordinanza ingiunzione deve essere prevista:

- la sospensione dell'iter del procedimento;
- la possibilità di inserire dati e informazioni;
- la possibilità di inserire copia della sentenza con relativo esito e delle spese processuali da recuperare/da pagare con relativo possibile monitoraggio;
- la possibilità di inserire la copia della sentenza pubblicata.

3.7.1.2 Verifica ed integrazione dei dati acquisiti (attività di back-office)

L'Aggiudicatario deve gestire la fase in cui il fascicolo digitale relativo al verbale deve essere integrato di tutte le informazioni necessarie per le successive fasi e comprendere la correzione delle eventuali anomalie derivanti dalla fase precedente (acquisizione da flusso informatico).

3.7.1.3 Stampa, predisposizione e notificazione delle ordinanze ingiunzioni

In questa fase l'Aggiudicatario deve effettuare le attività di seguito indicate:

- a) verifica e predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento dei verbali con periodicità almeno trimestrale o nel termine superiore previsto nell'Atto di regolamentazione del servizio;
- b) programmare, con periodicità almeno trimestrale o nel termine superiore previsto nell'Atto di regolamentazione del servizio, l'attività di emissione delle ordinanze ingiunzione relative ai verbali per cui non risulta già effettuato correttamente il pagamento;
- c) elaborazione delle liste delle ordinanze ingiunzioni, riguardanti quei verbali regolarmente notificati e che risultano non pagati o parzialmente pagati, con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle ordinanze ingiunzione da emettere con il dettaglio degli importi riferiti alla sanzione, spese di notifica e ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile dell'Ente porrà il proprio visto di autorizzazione, anche in forma digitale;
- e) implementare una procedura che garantisca la gestibilità di verbali che individuino più figure di soggetti tenuti in solido al pagamento di un'unica sanzione (trasgressore più uno o più obbligati solidali) in modo che possano essere distintamente gestite le posizioni di ogni obbligato (con riferimento alle notifiche, ai pagamenti, ecc) garantendo nel contempo che dette posizioni restino gestite in parallelo fino all'avvenuto pagamento (che se effettuato da uno libera gli altri) anche ai fini dell'attivazione o meno delle procedure di riscossione coattiva, degli effetti di eventuali contenziosi pendenti e/o di ogni altra vicenda che possa influire su detti aspetti;
- f) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 7.1.5 per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- g) predisporre, protocollare, stampare ed imbustare le ordinanze ingiunzioni. Ogni ordinanza ingiunzione, predisposta secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di sanzioni, spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la

firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Si sottolinea che l'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di inserire nell'atto una motivazione non necessariamente standardizzata. Il contenuto ed il layout delle ordinanze ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il trasgressore. All'ordinanza ingiunzione dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale intestato/i all'Ente premarcato/i in ogni parte o avviso di pagamento pagoPa o altro documento di pagamento determinato dall'Ente;

- h) notificare le ordinanze ingiunzioni nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art.6 del D.lgs 82/2005) e comunque sulla base delle indicazioni dell'Ente; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- i) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte.

3.7.1.4 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle disposizioni normative vigenti e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, le istanze presentate dai trasgressori e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti, etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) ed, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. A tal fine in

ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore. Nei casi residuali per cui non risulta possibile il pagamento tramite addebito in conto l'Aggiudicatario deve allegare alla comunicazione di concessione della rateizzazione e del relativo piano i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata.

- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;
- h) comunicare, entro i termini definiti dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- i) rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative al numero di richieste di rateizzazione protocollate, numero di rateizzazioni concesse, importo rateizzato, importo riscosso, importo residuo, crediti oggetto della rateizzazione;
- j) predisporre, con periodicità almeno semestrale i provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (sanzioni, interessi ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa Lista di Carico per la riscossione coattiva.

3.7.1.5 Acquisizione e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni

Relativamente all'attività di rendicontazione dei verbali e delle ordinanze ingiunzioni emesse, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, accedendo direttamente al sistema informatico, di visualizzare, in qualsiasi momento, le seguenti informazioni:

per i verbali emessi:

- il numero di verbali emessi ed il numero dei verbali notificati;
- la situazione dettagliata delle notifiche;
- la situazione generale e dettagliata dei pagamenti;

per le ordinanze ingiunzioni:

- la situazione generale e dettagliata del numero di ordinanze ingiunzioni emesse e di quelle notificate;
- la situazione debitoria e procedurale di ogni singolo trasgressore.

In particolare, le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria, lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascuna ordinanza ingiunzione emessa, dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, dell'eventuale andamento delle procedure di riscossione coattiva, etc.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione delle liste delle ordinanze ingiunzione), l'importo aggiornato del totale delle ordinanze ingiunzioni emesse regolarmente notificate, con dettaglio degli importi pagati e di quelli non riscossi suddiviso per anno di riscossione. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dal trasgressore e/o coobbligato solidale per le ordinanze ingiunzioni, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici, i pagamenti SDD), eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria, o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. sanzione, maggiorazioni, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;

- d) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

3.7.1.6 Archiviazione dei verbali /ordinanza ingiunzione

Tale fase attiene alla chiusura del procedimento delle sanzioni amministrative in seguito al pagamento completo:

- a) spontaneo per i verbali emesse e notificati;
- b) a seguito di notifica dell'ordinanza ingiunzione e/o a seguito dell'iter di riscossione coattiva;
- c) in ragione di eventuale/i sentenze/decisioni emesse dall'autorità competente.

Il verbale e/o l'ordinanza di ingiunzione dovranno riportare ogni informazione utile e/o atto utile ad indicare la motivazione della chiusura del procedimento relativo alla/e sanzioni.

3.7.2 Sistema informatico - caratteristiche operative minime

Il sistema informatico deve soddisfare i seguenti requisiti minimi per semplificare l'attività degli operatori:

- a) interfacciarsi con gli altri sistemi informatici in uso all'Amministrazione per garantire l'acquisizione in automatico dei flussi provenienti dalla piattaforma tecnologica utilizzata dall'Amministrazione ed in dotazione alla Polizia Municipale.
- b) tracciare l'emissione di documenti;
- c) creare e esportare documenti compatibili con i formati comunemente in uso compresi quelli open source (PDF, excel, formati open office...)
- d) deve prevedere un set minimo di report secondo le esigenze stabilite dall'Ente e così come riportato al paragrafo 7.1.5.

3.7.2.1 Formazione e avvio del sistema informatico

L'Aggiudicatario è tenuto a fornire agli operatori dell'Ente un piano formativo volto alla completa autonomia del personale dell'Ente nell'utilizzo del sistema informatico. L'attività di formazione deve comunque concludersi prima della messa in produzione del sistema informatico. L'Aggiudicatario garantirà inoltre per gli operatori dell'Ufficio Sanzioni Amministrative un periodo di affiancamento.

L'avvio del sistema informatico dovrà avvenire entro sei mesi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura prevedendo, in accordo con l'Ente, un periodo di sperimentazione per verificarne la funzionalità, anche in parallelo con il sistema informatico in uso all'Ente.

3.7.3 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione debitoria complessiva del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del credito (es. ingiunzioni di pagamento), predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma anche digitale e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

L'Aggiudicatario deve rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative a numero di procedure concorsuali gestite, importo richiesto tramite domanda di insinuazione al passivo o precisazione del credito, importo ammesso al passivo, importo riscosso.

3.7.4 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) realizzazione e avvio in fase di sviluppo del sistema informativo con la creazione del sistema di interfaccia con i sistemi informativi già in uso all'Ente ed in particolare con quello della Polizia Municipale: entro sei mesi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- b) collaudo del sistema informatico e formazione del personale: entro sette mesi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- c) messa in produzione del sistema informativo: entro otto mesi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- d) creazione, verifica, stampa delle liste di ordinanza ingiunzione: a cadenza trimestrale;
- e) notifica delle ordinanze ingiunzioni: assicurando il totale rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
- f) percentuale di notifica delle ingiunzioni di pagamento sul totale delle ingiunzioni emesse nell'anno: non inferiore al 60%;
- g) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- h) redazione di un report a cadenza trimestrale delle ordinanze ingiunzioni emesse e di quelle notificate;
- i) acquisizione dei flussi di pagamento a cadenza quindicinale;

- j) riconciliazione e regolarizzazione degli incassi in bilancio non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni debitorie); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo progetto committente l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione dei livelli di servizio da parte dell'ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo.

L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche su foglio elettronico elaborabile (formato excel e/o libre office).

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportate. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura relativo al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiori al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.

- a) Per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza prevista per la messa in produzione del sistema informativo: € 100,00 per ogni giorno di ritardo e gli eventuali maggiori costi sostenuti dall'Ente per l'acquisto di un sistema informativo alternativo;
- b) Per ciascuna giornata di ritardo rispetto all'elaborazione verifica stampa ed invio delle ordinanze ingiunzione: € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- c) per il mancato rispetto della percentuale di notifica delle ingiunzioni di pagamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- d) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: € 100,00 per ogni giorno di ritardo;

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni debitorie comportino l'invio di ulteriori atti ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica delle ordinanze ingiunzioni oltre i termini indicati al precedente livello di servizio e) per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto per il credito prescritto;
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.8 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA EVASIONE DELLE ENTRATE COMUNALI ED ERARIALI

3.8.1 Descrizione del servizio

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), l'attività di segnalazione all'Agenzia delle Entrate, alla Guardia di Finanza e all'INPS, prevista dall'art. 1 del D.L. 203/2005 e successive modificazioni e integrazioni, di soggetti per cui l'Ente rilevi atti o negozi indicativi di evasione o elusione fiscale e contributiva.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) individuare i nominativi dei soggetti per i quali sussistono fondati elementi di evasione fiscale e/o contributiva, mediante:
 - l'analisi e l'incrocio dei flussi informativi messi a disposizione dal Comune (quali, ad esempio, le banche dati IMU/TASI, imposta di soggiorno, ICP e tassa rifiuti, l'Anagrafe dei residenti, l'Anagrafe AIRE, Dichiarazione dei Redditi, Utenze elettriche e gas, Locazioni, Catasto Terreni e Fabbricati, Anagrafe Imprese ecc);
 - la collaborazione con altri uffici dell'amministrazione comunale (Polizia Municipale, Attività Produttive, Edilizia e Urbanistica, Patrimonio e Anagrafe), finalizzata al recupero di atti e informazioni riguardanti i soggetti sottoposti a controllo;
- b) elaborare le possibili segnalazioni qualificate negli ambiti definiti dai provvedimenti del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 3/12/2007, del 26 novembre 2008, del 29 maggio 2012 e successivi e dalle relative guide operative, ossia:

- Commercio e professioni
 - Urbanistica e territorio
 - Proprietà edilizia e patrimonio immobiliare
 - Residenze fittizie all'estero
 - Disponibilità di beni indicativi di capacità contributiva
- c) caricare le segnalazioni nell'apposito applicativo disponibile su SIATEL Punto Fisco e trasmettere le stesse ad Agenzia delle Entrate o Guardia di Finanza, per quel che riguarda la componente contributiva, nell'applicativo che sarà messo a disposizione da INPS;
- d) predisporre appositi fascicoli, secondo le modalità concordate con l'Ente, relativi alle segnalazioni inoltrate all'Agenzia dell'Entrate/Guardia di Finanza/INPS, comprensivi degli allegati utilizzati per la formulazione delle segnalazioni;
- e) gestire i contatti con i funzionari di Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza e INPS, partecipare agli incontri e predisporre, entro i termini concordati, i relativi verbali;
- f) generazione di quadri riassuntivi e statistici delle segnalazioni inviate secondo le modalità concordate con l'Ente;
- g) ogni ulteriore consulenza ed assistenza che si rendesse necessaria nel corso dello svolgimento del servizio (compresa l'estrazione dei relativi report), ad esempio integrazioni alle segnalazioni prese in carico ove richiesto, individuazione di azioni correttive idonee al superamento delle, eventuali, criticità emergenti.

L'Aggiudicatario deve controllare, con tutte le banche dati comunali o esterne a sua disposizione, tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni/incroci dati che l'Ente richiederà, a titolo esemplificativo:

- Imponibile IRPEF;
- Controlli ISEE;
- Cessione a titolo oneroso di licenze per attività specifiche;
- Cessione di aree edificabili;

L'Aggiudicatario deve inoltre:

- a) rilevare elementi a supporto dello svolgimento di attività sistematicamente commerciali da parte di soggetti qualificati formalmente come Enti non commerciali, associazioni, ...;
- b) identificare attività svolte senza le regolari autorizzazioni amministrative o non conformi a quanto previsto per la categoria;
- c) rilevare informazioni relative a soggetti iscritti AIRE che ne riscontrino la presenza sistematica sul territorio;

- d) identificare beni indicativi di capacità contributiva (auto di lusso, ecc.);
- e) identificare situazioni di abusivismo edilizio;
- f) rilevare la superficie delle unità immobiliari e di parametri di qualità quali, ad esempio, la presenza di porte blindate, di ascensori, di verde esclusivo, etc., in caso di verifica della superficie indicata sui contratti di locazione stipulati ai sensi dell'art. 2, comma 3 della Legge 431/1998 (a canone concordato);
- g) ogni ulteriore consulenza ed assistenza che si rendesse necessaria nel corso dello svolgimento del servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni inerenti soggetti e stato delle segnalazioni. Tali informazioni devono essere offerte in modo da consentire anche successive elaborazioni in excel e/o libre office (foglio elettronico) a cura dell'Ente.

3.8.2 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ente e/o ai funzionari di Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza e INPS della documentazione richiesta ad integrazione della segnalazione: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche su foglio elettronico elaborabile (formato excel e/o libre office).

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicati ai precedenti Livelli di Servizio a) e b): 100 euro per ogni giorno di ritardo.

Per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille del dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura relativo al servizio, a discrezione dell'Ente contraente.

3.9 GESTIONE DELLE QUOTE INESIGIBILI PRESENTATE DA AGENZIA ENTRATE RISCOSSIONE O DAI CONCESSIONARI PRIVATI – SERVIZIO OPZIONALE

Se l'Ente ne fa esplicita richiesta, l'Aggiudicatario deve provvedere a fornire anche il servizio opzionale di seguito indicato.

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate:

- a) controllo a campione delle comunicazioni di inesigibilità dell'Agenzia Entrate Riscossione o concessionario privato (art. 53 del D.Lgs. 446/97), pervenute all'Ente anche in via telematica, da effettuare entro e non oltre il terzo anno dalla relativa acquisizione e comunque entro la fine del presente appalto;
- b) verifica, su un campione di quote, determinato e concordato con l'Ente, della sussistenza delle cause di perdita di diritto al discarico di cui all'art. 19 Dlgs. 112/1999 e di quelle eventualmente determinate dall'Ente;
- c) predisposizione ed invio mediante PEC o notifica mediante raccomandata A/R degli atti di richiesta all'Agenzia Entrate Riscossione o concessionario privato della documentazione da mettere a disposizione dell'Ente utile ad effettuare il controllo in questione, in conformità al dettato dell'art. 19 e 20 del Dlgs. 112/1999 e s.m.i.;
- d) formulazione del provvedimento di diniego di discarico, laddove, in esito ad adeguata e puntuale verifica delle procedure attivate e non dall'Agenzia Entrate Riscossione o concessionario privato, appaiono sussistere sufficienti e fondati elementi per procedere al diniego del discarico;
- e) richiesta di rimborso delle eventuali spese di procedure esecutive già versate all'Agenzia Entrate Riscossione o concessionario privato per le quote che sono risultate inesigibili per cause/irregolarità/omissioni ad essi imputabili o contestuale comunicazione di perdita del diritto a rimborso per quelle quote le cui spese di infruttuosa esecuzione non sono state ancora rimborsate;

- f) gestione, sulla base di linee guida e/o delle indicazioni concordate con l'Ente, di eventuali procedimenti attivati ma non completati dall'Agente di riscossione a seguito della cessazione dal 01.01.2019 di ogni attività di riscossione a favore degli enti locali.

Per quanto non previsto nel presente paragrafo ai fini del controllo delle comunicazioni di inesigibilità trasmesse dall' Agenzia Entrate Riscossione o concessionario privato si farà riferimento, in particolare, alle disposizioni di cui agli artt. 19 e 20 del Dlgs 112/1999 e s.m.i., e, comunque, alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

Per tali attività l'Aggiudicatario sarà compensato esclusivamente con un compenso pari al 50% dell'importo che l'Ente riscuoterà sulla base di tale attività ai sensi del D.Lgs. 112/99.

Resta inteso che il servizio opzionale di cui al presente paragrafo non potrà essere acquistato nel caso di coincidenza tra l'Aggiudicatario ed il precedente concessionario che abbia presentato le comunicazioni di inesigibilità oggetto del controllo.

4 LOTTO 1 - SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI PER IL COMUNE DI BOLOGNA. "PARTE B REQUISITI TECNICI"

4.1 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DEI SERVIZI IN APPALTO

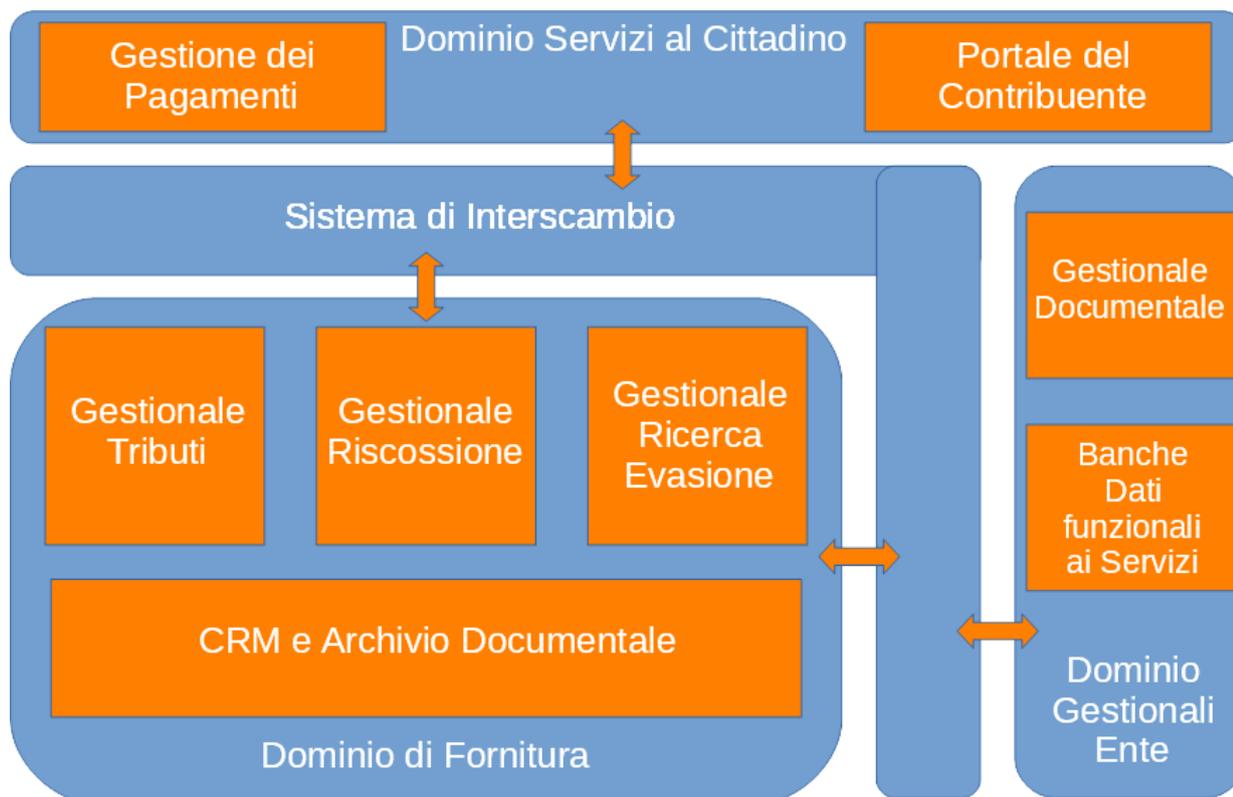
4.1.1 Sistemi Informativi oggetto di fornitura

Al fine di potere svolgere le attività descritte nel Capitolato Tecnico, è richiesto all'Aggiudicatario di mettere a disposizione un certo numero di sistemi informativi, ognuno composto da uno o più moduli software ed identificati come appartenenti al Dominio di fornitura.

Tali sistemi informativi sono sinteticamente identificati dai seguenti elementi:

- a) Gestionale Tributi – gestione dei tributi ed altre attività meglio descritte al punto 4.3.5.1
- b) Gestionale Riscossione – gestione della riscossione ordinaria e coattiva ed altre attività meglio descritte al punto 4.3.5.2
- c) Gestionale ricerca evasione – gestione della ricerca evasione tributi locali ed erariali al punto 4.3.5.3
- d) CRM e archivio documentale – gestione delle attività di sportello, call center e altre attività meglio descritte al punto 4.3.5.4

Figura 1



L'attivazione di ognuno dei sistemi informativi qui elencati è legata alla attivazione dei servizi descritto nel "Capitolato Tecnico" che ne faranno uso.

Vista la complessità dei servizi richiesti a capitolato, lo svolgimento di ogni servizio richiederà la attivazione di uno o più sistemi informativi. Una prima mappatura tra i servizi richiesti e i sistemi informativi da attivare è presentata nel paragrafo seguente.

Durante lo svolgimento dei servizi, a garanzia della qualità dei dati prodotti e gestiti per conto dell'ente, sarà richiesto ai sistemi informativi attivati di interloquire fra loro in modo efficace (scambiare dati sotto forma di flussi o meglio di condivisione a livello di database).

Al medesimo scopo, si richiede che i dati prodotti e gestiti per conto dell'Ente all'interno del dominio "Dominio di fornitura" vengano obbligatoriamente condivisi con altri due domini applicativi che saranno presenti presso l'Ente: il dominio "Gestionali Ente" ed il dominio "Servizi al Cittadino", dettagliatamente descritti nel seguente capitolo 0.

Fanno in particolare parte del dominio "**Gestionali Ente**" i seguenti applicativi/banche Dati:

- Gestione Documentale
 - Protocollo Informatico
 - Repository Documentale
- Banche dati funzionali ai servizi (elenco esemplificativo ma non esaustivo)
 - ACI – Anagrafe Comunale degli Immobili, strumento per il trattamento e la gestione dei dati relativi a toponomastica, immobili e catastali

- ACSOR – Anagrafe Comunale dei Soggetti Oggetti e Relazioni di proprietà e uso
- Entrate extra tributarie (Servizi Alla Persona)
- Patrimonio (affitti)
- Sanzioni e codice della strada
- Sanzioni amministrative del Comune
- Anagrafe della popolazione
- Siatel
- Anagrafe imprese (SUAP, Adrier, Infocamere ecc...)
- Altre Banche dati (Veicoli, INPS/ISEE, Banche dati Lavoro, ecc.)

Il dominio **“Servizi al Cittadino”** contiene una serie di applicativi di front-office verso il cittadino che sono richiesti all’Aggiudicatario nell’ambito della fornitura a corredo del “Dominio di Fornitura”. Tali servizi offrono ai cittadini varie funzionalità per la gestione della propria fiscalità e per la gestione dei pagamenti.

Fanno in particolare parte del dominio **“Servizi al Cittadino”** i seguenti applicativi:

- Gestione dei Pagamenti
 - F24, Bollettino Postale, MAV, ecc.
 - Servizi per PagoPA
- Portale del contribuente
 - Fascicolo semplificato del contribuente
 - Gestione segnalazione e comunicazioni con il cittadino

Al fine di potere effettuare integrazione applicativa con questi due domini in maniera efficace si richiede che la condivisione avvenga attraverso un **“Sistema di interscambio”** oggetto di fornitura che consenta di interfacciare i domini sopra indicati con il Dominio di Fornitura. Tale sistema dovrà tenere conto delle specificità dell’Ente ovvero di tracciati piuttosto che servizi applicativi esposti dall’Ente. Le modalità attraverso le quali l’Aggiudicatario dovrà interfacciarsi saranno descritte puntualmente nell’atto di regolamentazione.

La interlocuzione dei sistemi informativi appartenenti al dominio “Dominio di Fornitura” con i domini “Gestionali Ente” e “Servizi al Cittadino” ed i sistemi informativi ivi contenuti – se disponibili presso l’Ente – deve essere considerata un prerequisito alla fornitura.

Nel seguente capitolo 6.2 sono descritte alcune prescrizioni generali sui sistemi informativi a supporto dei servizi ed i livelli di servizi richiesti.

4.1.2 Rapporto tra Servizi in appalto e Sistemi Informativi

Le funzionalità offerte dai sistemi informativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura dovranno essere in grado di governare appieno tutte le attività così come vengono descritte all’interno del Capitolato Tecnico e si ipotizza possano avere la seguente distribuzione funzionale:

	Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES-TARI	Gestione ricerca evasione TARES-TARI
Gestionale Tributi	<ul style="list-style-type: none"> - Caricamento denunce - Elaborazione tariffe - Gestione istanze rimborso - Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione - strumento per la misurazione delle planimetrie catastali delle unità immobiliari 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonifica dei dati - Misurazione planimetrie - Incrocio con dati pagamenti - Aggiornamento numerazione - Rilevamenti comma 336 - Gest. avvisi di accertamento - Gest. Annullamento atti - Gestione istanze rimborso - Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione
Gestionale Riscossione	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Gestionale Tributi - Notifica avvisi pagamento - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi e rettifiche - Gestione rateizzazioni - Gest. Procedure concorsuali - Gest. Sanzioni, provvedimenti - Pagamento rimborsi, sgravi - Rendicontazione incassi 	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Gestionale Tributi - Notifica avvisi accertamento - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi e rettifiche - Gestione rateizzazioni - Gest. Procedure concorsuali - Gest. Sanzioni, provvedimenti - Pagamento rimborsi, sgravi - Rendicontazione incassi
Gestionale di Ricerca Evasione		<ul style="list-style-type: none"> - Analisi anomalie contributive - Creazione liste di controllo
Citizen		

	Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES-TARI	Gestione ricerca evasione TARES-TARI
Relationship Manager	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni - Prenotazione appuntamenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni - Prenotazione appuntamenti - Supporto attività contenzioso

	Gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI	Gestione ordinaria e ricerca evasione imposta di soggiorno
Gestionale Tributi	<ul style="list-style-type: none"> - Caricamento dichiarazioni/... - Caricamento rendite catastali - Elaborazione imposta IMU - Controllo locazioni - Verifica dovuto/versato - Gestione successioni - Gestione autodenuce - Gest. avvisi di accertamento - Gest. annullamento atti - Gestione istanze rimborso - Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione 	<ul style="list-style-type: none"> - Caricamento dichiarazioni/... - Elaborazione fasce tariffarie - Controllo posizioni imposta - Gest. avvisi di accertamento - Gest. annullamento atti - Gestione istanze rimborso - Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione
Gestionale Riscossione	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Gestionale Tributi - Notifica avvisi pagamento e accertamento - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi e rettifiche - Gestione rateizzazioni - Gest. Procedure concorsuali - Gest. Sanzioni, provvedimenti - Pagamento rimborsi, sgravi 	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Gestionale Tributi - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi - Gestione rateizzazioni - Gest. procedure concorsuali - Gest. sanzioni, provvedimenti - Pagamento rimborsi, sgravi - Rendicontazione incassi

	Gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI	Gestione ordinaria e ricerca evasione imposta di soggiorno
	- Rendicontazione incassi	
Gestionale di Ricerca Evasione	- Analisi anomalie contributive - Analisi evasori totali	
Citizen Relationship Manager	- Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni - Archivio documentazione - Prenotazione appuntamenti - Supporto attività contenzioso	- Gestione sportello - Prenotazione appuntamenti - Supporto attività contenzioso

	Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali	Gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali	Supporto alla gestione delle sanzioni amministrative L. 689/81
Gestionale Tributi		- Rilevazione superfici reali	- Acquisire i verbali relativi a sanzioni amministrative; - acquisire i flussi di incasso, riconciliazione e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni; - creare la lista di carico, per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva; - Gest. annullamento atti - Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione

	Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali	Gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali	Supporto alla gestione delle sanzioni amministrative L. 689/81
Gestionale Riscossione	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Riscossione Ordinaria - Gest. ingiunzioni pagamento - Gest. solleciti del credito - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi e rettifiche - Gestione rateizzazioni - Gest. procedure cautelari - Gest. procedure esecutive - Pagamento rimborsi, sgravi - Rendicontazione incassi 		<ul style="list-style-type: none"> - Notifica delle ordinanze di pagamento - gestire le rateizzazioni delle ordinanze-ingiunzioni; - Acquisizione flussi dei versamenti ricevuti - Riconciliazione versamenti - Gest. procedure cautelari - Gest. procedure esecutive - Rendicontazione incassi
Gestionale di Ricerca Evasione		<ul style="list-style-type: none"> - Analisi attività commerciali - Analisi iscrizioni AIRE - Analisi capacità contributiva - Analisi abusivismo edilizio 	

	Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali	Gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali	Supporto alla gestione delle sanzioni amministrative L. 689/81
		<ul style="list-style-type: none"> - Incroci IRPEF, ISEE, ... - Creazione liste di controllo 	
Citizen Relationship Manager	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni - Archivio documentazione - Supporto attività contenzioso 	<ul style="list-style-type: none"> - Archivio documentazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Invio comunicazioni - Archivio documentazione

4.2 PRESCRIZIONI GENERALI IN TEMA DI SISTEMI INFORMATIVI

4.2.1 Modalità di dispiegamento informatico

La “proposta di piano di lavoro” presentata in sede di offerta tecnica non è vincolante per l’Ente, il quale si riserva la facoltà di modificarla, in coordinamento con l’Aggiudicatario, ai fini della stesura del Piano di lavoro definitivo.

Di conseguenza, la prima attività successiva all’avvio dei lavori (coincidente con l’emissione dell’Ordinativo di Fornitura) per la realizzazione del progetto sarà quindi la stesura congiunta del “**piano di lavoro definitivo**” in coerenza con l’atto di regolamentazione. Esso sarà formulato sulla base della “proposta di piano di lavoro” presentata dall’Aggiudicatario nella sua offerta tecnica e verrà aggiornato apportandovi tutte le modifiche occorrenti per una migliore e più completa aderenza alle esigenze dell’Ente per le parti di competenza.

L’attività di messa in produzione dei sistemi prevista nel piano di lavoro definitivo dovrà essere completata dall’Aggiudicatario entro 60 giorni dall’emissione dell’OdF e deve essere intesa come una attività che a partire da tale data, accompagna l’attivazione dei servizi e dei sistemi informativi a supporto. Quindi le attività realizzative/esecutive dovranno procedere di pari passo con la condivisione del piano di lavoro definitivo, prevedendo pertanto un approccio graduale per l’avvio

in esercizio ed il completamento funzionale dei sistemi informativi a supporto di tutti i servizi oggetto di fornitura.

In particolare il piano di lavoro definitivo dovrà consentire di rispettare il termine previsto per l'avvio del servizio entro 45 giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (Tmax), prevedendo quindi entro tale termine l'avvio di tutte quelle attività di front office e back office (compreso anche l'allestimento dei locali, la formazione del personale, l'organizzazione del servizio) a supporto di tutti i servizi oggetto di fornitura e che richiedono l'attivazione degli sportelli dedicati al pubblico e dei servizi di call center.

Il piano di lavoro definitivo dovrà prevedere specifici Stati di Avanzamento lavori (SAL), in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti dall'Aggiudicatario ed approvati dall'Ente i relativi verbali.

Le tempistiche definite nel piano di lavoro e risultanti dall'Atto di regolamentazione, dovranno essere rispettati dall'Aggiudicatario pena l'applicazione di una penale pari 50,00 euro per ogni giorno di ritardo.

Il dispiegamento informatico consiste nella installazione dei moduli software e la relativa connettività per l'utilizzo da parte degli utenti e del personale che dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura e l'interscambio tra i vari sistemi informativi presenti nella architettura mediante il sistema di interscambio.

L'attività di dispiegamento informatico comprende l'installazione del software:

- a) in ambiente di test
- b) in ambiente di produzione

e tutte le attività necessarie per la *system integration* tra i sistemi installati e i Domini "Gestionali dell'Ente" e "Servizi al Cittadino".

Il dispiegamento in ambiente di test e di produzione (attività facente capo allo sviluppo degli applicativi) dovrà essere effettuato su hardware messo a disposizione dall'Aggiudicatario (*cloud*).

Nelle attività di dispiegamento, quindi in modalità *cloud*, tutte le operazioni di dimensionamento dell'hardware, acquisizione di hardware ed eventuali licenze software, installazione, aggiornamento, erogazione tramite canali di comunicazione sicuri con l'Ente (collegamento), politiche di sicurezza, di storage, di disaster recovery, ecc. saranno in carico all'Aggiudicatario, che dovrà comunque garantire sia i necessari livelli di servizio, sia le prescrizioni di legge previste per l'Ente, il tutto da esplicitare nell'offerta tecnica.

L'Aggiudicatario inoltre è tenuto a fornire misure di sicurezza atte a rispettare la normativa europea sulla privacy in vigore dal 25 maggio 2018 (GDPR).

4.2.2 Fasi essenziali obbligatorie del piano di lavoro definitivo

Il piano di lavoro definitivo dovrà descrivere le fasi (o *workpackages*) e le attività essenziali obbligatorie che dovranno caratterizzare l'avviamento dei sistemi informativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura. In fase di stesura della offerta tecnica, si richiede alla impresa concorrente di specificare sia le attività preliminari, come ad esempio il "piano di sviluppo degli applicativi"), che quelle invece che verranno svolte in rapporto con l'Ente.

Project Management

Si richiede che nell'ambito del piano di lavoro definitivo sia prevista esplicitamente l'attività di Project Management. Questo significa che l'Aggiudicatario dovrà garantire nell'ambito della fornitura tutta l'attività di project management necessaria a garantire una stretta integrazione fra le varie attività previste nell'ambito della fornitura delle componenti, del loro dispiegamento e dell'avvio in esercizio dei servizi descritti nella presenta **parte B "requisiti tecnici"**

Tale attività deve essere garantita per tutta la durata del contratto e dovrà essere svolta in parallelo a tutte le altre attività che devono essere assicurate dall'Aggiudicatario; a titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano nell'attività di project management azioni quali:

- il coordinamento generale della fornitura (comprensivo del coordinamento di tutti gli eventuali subfornitori)
- le attività di rendicontazione periodica per stato di avanzamento del progetto,
- il supporto all'Ente nella interazione con i diversi settori e servizi interessati al fine di coordinare al meglio gli interventi necessari sui sistemi di back-office

Sviluppo delle componenti applicative

Si richiede all'Aggiudicatario di svolgere le attività di sviluppo evolutivo eventualmente richieste dagli applicativi a supporto della fornitura con mezzi, strumenti e personale proprio, e di svolgere i test di dispiegamento in ambienti da questo messi a disposizione.

I dati prodotti, gestiti ed elaborati dall'Aggiudicatario nel corso del contratto sono comunque di completa proprietà dell'Ente e dovranno essere riconsegnati a questo al termine del servizio con la descrizione puntuale del loro database (schemi, relazioni, tracciati, ecc).

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di creare un sistema di interscambio come evidenziato nella Figura 1 che ha l'obiettivo di creare un sistema biunivoco di scambio dati tra i vari Domini. Tale sistema sarà meglio descritto nel Capitolo 4.3.4

I sistemi informativi, descritti nel proseguo del presente documento, dovranno essere messi a disposizione dell'Ente per tutta la durata del contratto per l'erogazione dei servizi.

Collaudo

Il software applicativo di ogni singolo componente o sotto-componente potrà essere rilasciato in varie fasi, i cui contenuti e tempificazione saranno indicati dal piano di lavoro definitivo.

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'attivazione a regime di tutti i sistemi funzionali ai servizi richiesti entro 60 giorni a partire dalla data di Ordinativo di Fornitura

Le varie componenti o sotto-componenti saranno sottoposte a collaudo nei momenti previsti dal piano di lavoro definitivo prima di essere rilasciato in esercizio presso l'Ente. Il collaudo è inteso a verificare, per tutte le componenti fornite, la conformità alle caratteristiche tecniche offerte in gara e ai requisiti del piano di lavoro definitivo.

Il collaudo sarà eseguito, in contraddittorio fra le parti, entro 80 giorni dalla emissione dell'OdF.

Il collaudo sarà condotto eseguendo i casi di test, con l'assistenza dell'Aggiudicatario, per verificare l'efficacia, l'efficienza e l'affidabilità complessive della componente.

Allo svolgimento del collaudo sovrintenderà un gruppo di lavoro dell'Ente e lo stesso avverrà tramite sessioni effettuate presso le sedi dell'Ente.

Delle operazioni di collaudo di cui sopra verrà redatto apposito verbale; in caso di esito negativo di un collaudo, l'Aggiudicatario dovrà provvedere entro il termine massimo di 30 giorni solari all'eliminazione dei vizi e delle difformità riscontrati in modo tale da poter procedere, entro lo stesso termine, alla ripetizione del collaudo.

Il buon funzionamento del sistema complessivo composto dai:

- Domino di Fornitura
- Dominio Gestionali dell'Ente
- Dominio Servizi al Cittadino
- Sistema di interscambio

sarà garantito per tutti i sistemi informativi a decorrere dall'ultimo collaudo effettuato con esito positivo.

Installazione delle componenti

È richiesto che l'Aggiudicatario allestisca, al momento del rilascio degli applicativi, un ambiente di test sul quale operare una attività di collaudo e, almeno nelle prime fasi anche una attività di formazione. L'ambiente dovrà essere allestito sui sistemi in cloud messi a disposizione dalla ditta aggiudicataria e su un set di dati messi a disposizione dall'Ente per questa attività.

L'ambiente di test dovrà essere sempre accessibile agli enti per controlli e verifiche successive e per il controllo delle manutenzioni evolutive occorrenti nel corso dello svolgimento dell'appalto.

Impianto dei sistemi informativi

La proposta di piano di lavoro deve prevedere adeguate attività di primo caricamento dei dati necessari allo svolgimento dei servizi descritti nel Capitolato Tecnico.

A tal fine, a partire dai tracciati, banche dati e servizi applicativi forniti dall'Ente, Aggiudicatario dovrà realizzare mediante il Sistema di interscambio, le interfacce tra i singoli componenti o sotto-componenti dei sistemi informativi descritti in seguito nel documento

Formazione

Oltre all'attività formativa del personale dell'Aggiudicatario la proposta di piano di lavoro deve prevedere una attività di formazione del personale interno all'Ente basata sulla tipologia di utenti da formare indicato nel seguito per ogni componente o sotto-componente.

La formazione degli utenti sarà attivata su richiesta dell'Ente e organizzata presso sedi dello stesso e sarà erogata da istruttori incaricati dall'Aggiudicatario; sarà rivolta agli operatori dell'Ente per le parti applicative operazionali.

I moduli formativi forniranno informazioni generali sull'ambiente di riferimento e ciascuno per il proprio ambito, informazioni specifiche sulle funzionalità del sistema e sul loro utilizzo.

L'Aggiudicatario curerà la distribuzione del materiale didattico ai discenti di ciascun modulo formativo. Il materiale formativo minimo sarà composto da "Manuale utente" ed "Help in linea" per ogni componente o sotto-componente applicativa. Tale documentazione dovrà essere pronta al momento della formazione e dovrà essere riprodotta e distribuita secondo le modalità descritte nel piano di lavoro ogni volta avvenga un cambio di versione significativo (*major release*).

Tutto il materiale didattico rimarrà di esclusiva proprietà dell'Ente che potrà riutilizzarlo a suo totale discrezione.

L'organizzazione e il calendario dei moduli formativi dovranno essere dettagliati nella proposta di Piano di lavoro con riferimento ad ogni componente e sotto-componente di fornitura.

Avvio in esercizio

La proposta di piano di lavoro dovrà prevedere per ogni componente o sotto-componente la *milestone* di avvio in esercizio. Le attività di avvio in esercizio saranno costituite almeno da una attività di dispiegamento tecnico e di integrazione tra i vari Domini mediante il sistema di interscambio, fermo restando le attività previste nel "Capitolato Tecnico".

Per ogni componente o sotto-componente dovrà essere fornita una attività di assistenza all'avviamento in esercizio che ha lo scopo di affiancare e supportare gli utenti (sia personale dell'Aggiudicatario che utilizzatori dell'Ente) gli nel corretto utilizzo del modulo stesso.

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi dell'Ente e sarà erogato, per ogni modulo software rilasciato, entro il periodo massimo di un mese successivo al rilascio in esercizio del modulo stesso.

L'attività comporterà l'utilizzo di personale indicato dall'Aggiudicatario e con caratteristiche professionali adeguate.

Il calendario delle attività e le sedi presso le quali svolgere l'attività stessa saranno comunicate dall'Ente all'Aggiudicatario con preavviso di almeno cinque giorni lavorativi.

Assistenza funzionale continuativa agli utenti

Lo scopo del servizio è fornire, successivamente all'avvio in esercizio, assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità di ogni componente e sotto-componente di fornitura al fine di garantirne il corretto e buon impiego operativo da parte dell'Ente.

A tal fine l'Aggiudicatario metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk che dovrà prevedere:

- a) risposte circa l'utilizzo dell'applicazione e consigli sulle soluzioni ai problemi posti;
- b) accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es. errori bloccanti) o non urgente.

Il servizio potrà essere richiesto da qualunque utente tramite apposito sistema informativo di *ticketing* accessibile via web in grado di gestire e monitorare gli interventi di assistenza richiesti (tempi di chiusura, azioni intraprese, ecc.).

In alternativa all'accesso diretto via web, l'utente potrà inviare le segnalazioni via email, telefono, trasferendo così l'onere di inserimento della segnalazione al personale di help desk.

L'orario minimo richiesto per l'erogazione dei servizi è dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 08.00 alle 14.00 (esclusi i festivi). Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite posta elettronica o sistema di ticketing.

Il servizio di assistenza funzionale agli utenti sarà fornito per tutta la durata del contratto a partire dall'avvio in esercizio di ogni componente o sotto-componente di fornitura.

Per tutta la durata del servizio l'Aggiudicatario produrrà con periodicità mensile documentazione di report sulle attività svolte. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del sistema sugli utenti dell'Ente.

L'impresa concorrente dovrà specificare, nell'offerta tecnica, le modalità di svolgimento del servizio di assistenza funzionale agli utenti.

Manutenzione correttiva

È il processo di diagnosi e di rimozione di errori latenti rilevati durante l'uso del software, successivamente alla fase di collaudo. Viene quindi considerata manutenzione correttiva ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'applicazione, finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti, errori, "bug" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto").

La manutenzione correttiva comprende anche la ricostruzione della base dati o della parte di essa che dovesse risultare danneggiata in seguito agli inconvenienti.

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere effettuati come da livelli di servizio richiesto nel seguito del capitolato o come da offerta migliorativa proposta dall'Aggiudicatario.

Il servizio di manutenzione correttiva sarà fornito per ogni componente o sotto-componente di fornitura per tutta la durata del contratto a partire dalla data di avvio in esercizio di ogni componente o sotto-componente di fornitura.

Manutenzione evolutiva

Consiste nell'attività di sviluppo del software da parte dell'Aggiudicatario derivante da un adeguamento tecnologico della componente applicativa dell'Ente o da sopravvenute nuove esigenze susseguenti alla messa in produzione dei sistemi.

Questa attività comprende la fornitura e l'installazione delle nuove *release* e versioni dell'applicativo durante la vita operativa delle componenti o sotto-componenti fornite. L'installazione e la messa in esercizio degli aggiornamenti (nuove *release* e versioni) rilasciate dall'Aggiudicatario dovranno essere immediatamente disponibili nella installazione *cloud*.

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà svolto dall'Aggiudicatario su richiesta dell'Ente durante l'intero periodo contrattuale. A fronte di ogni richiesta per manutenzione evolutiva l'Aggiudicatario presenterà la propria proposta di utilizzo qualitativo e quantitativo di proprie risorse, specificando i tempi di completamento dell'intervento ed il relativo preventivo. L'attività sarà svolta sulla base dell'accettazione da parte dell'Ente dei preventivi presentati e della programmazione temporale delle attività in essi esposta e sarà liquidata sulla base dei consuntivi periodici delle prestazioni effettivamente svolte.

A tale scopo viene richiesto all'Aggiudicatario di prevedere la messa a disposizione delle figure professionali sotto elencate nella quantità necessaria ad assicurare le tempistiche concordate, le cui tariffe dovranno essere indicate in sede di offerta economica:

- Capo progetto
- Progettista Tecnico
- Analista
- Programmatore
- Operatore di data entry

Manutenzione per adeguamento alla normativa

La manutenzione finalizzata all'adeguamento normativo si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche normative o regolamentari che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. In questo caso l'Aggiudicatario dovrà ripristinare il corretto funzionamento e la capacità di svolgere adeguatamente tutto quanto richiesto dalle normative in vigore, sulla base della reingegnerizzazione dei processi e delle modifiche di cui sopra.

Si intendono quindi, tutte le modifiche al software rese necessarie da modifiche normative o regolamentari che producono cambiamenti nelle modalità di applicazione dei tributi oggetto di servizio della presente fornitura e che richiedono dunque interventi di correzione necessari a ripristinare la capacità del software di svolgere adeguatamente quanto richiesto dalle disposizioni

normative e regolamentari vigenti. Tra questi interventi si possono annoverare a mero titolo di esempio:

- modifiche anche sostanziali ai calcoli
- modifiche delle aliquote/tariffe
- modifiche alle detrazioni ed esenzioni

Nel caso in cui le modifiche normative portino all'introduzione di un nuovo tributo/imposta che sostituisca completamente uno dei tributi/imposte oggetto di servizio della presente fornitura, le conseguenti modifiche software saranno considerate manutenzione evolutiva e saranno gestite con le specifiche definite al precedente punto.

Gli interventi di manutenzione per adeguamento normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi utili al rispetto delle scadenze.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un "fermo programmato" del sistema informativo, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Ente.

Raggiungibilità dei servizi in modalità cloud

La erogazione del servizio verso gli utenti del Dominio dell'Aggiudicatario avverrà tramite connessione client-server TCP/IP sicura crittografata con chiave SSL (tipo *https*). La autenticazione degli utenti dovrà avvenire tramite cooperazione integrativa con il sistema di gestione delle identità regionale FEDERA, SPID o CNS per tutti gli utenti esterni (escluso quindi il personale dell'Aggiudicatario e dell'Ente, come ad esempio le strutture ricettive per la gestione della imposta di soggiorno), mentre il sistema di profilazione da associare all'utente avverrà localmente.

Le specifiche tecniche per la integrazione con il sistema FEDERA sono informazioni pubbliche e possono essere reperite sul sito della società Lepida S.p.A.

Per gestire il colloquio fra i sistemi informativi dei diversi domini dovrà essere configurata una VPN site-to-site tra l'ambiente cloud dell'Aggiudicatario e la rete dell'Ente (firewall di frontiera), che realizzerà un canale sicuro tramite internet. La tipologia di VPN che sarà possibile attivare potrà essere sia di tipo IPSEC, che di tipo OpenVPN (sempre di tipo site-to-site).

L'Aggiudicatario dovrà garantire il corretto dimensionamento e scalabilità delle proprie componenti/apparati.

Disaster Recovery

Al fine di garantire il servizio all'Ente, l'Aggiudicatario dovrà applicare le politiche di *disaster recovery* previste nella offerta tecnica presentata.

In particolare dovrà essere predisposto tutto quanto necessario previsto dalle leggi vigenti (*art. 51 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.*) e avvalendosi delle Linee Guida predisposte da AGID

Backup periodico dei dati

L'Aggiudicatario dovrà approntare un servizio di backup periodico di tutti i sistemi informativi forniti.

La periodicità minima richiesta è la seguente:

- a) backup incrementale giornaliero con rotazione settimanale,
- b) backup completo settimanale con rotazione mensile,
- c) snapshot completo del sistema informativo mensile per trimestre.

Tale servizio di backup comprenderà i dati presenti in database (backup "a caldo") e l'eventuale file system contenente i documenti non elaborabili del sistema documentale dell'utente.

Anche in questo caso si dovrà rigorosamente rispettare quanto previsto dal summenzionato art. 51 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.

4.2.3 Garanzia e livelli di servizio

Tutti i moduli software forniti devono essere coperti da garanzia (manutenzione correttiva) per il periodo di fornitura dalla data di collaudo.

Per quanto attiene ai livelli di servizio espletati l'Aggiudicatario dovrà produrre idonei report destinati all'Ente. Tali report saranno prodotti trimestralmente e verificati dall'Ente per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

L'Aggiudicatario dovrà produrre un report annuale riepilogativo dei quattro trimestri che sarà anch'esso verificato dall'Ente per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

Per l'attività di help-desk e per le attività di assistenza e di manutenzione vengono specificati i seguenti Service Level Agreement (SLA), con le percentuali ed i tempi di intervento che dovranno essere rispettati dall'Aggiudicatario.

I tempi sono calcolati tutti dal momento della chiamata.

I presenti SLA saranno adottati al momento del rilascio di ciascun *deliverable* richiesto e dopo il suo collaudo positivo.

Di seguito sono indicati gli SLA minimi che devono essere rispettati per tutte le attività richieste nel capitolato tecnico, fatto salvo i livelli di servizio (SLA) migliorativi offerti dall'Aggiudicatario in sede di gara.

Help Desk

Voce	Limiti per penali
% Massima di chiamate non chiuse (non è registrato l'esito finale)	5% nel trimestre
Tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore	2 minuti nel 100% dei casi
Richiamata in caso di segreteria telefonica o e-mail	Entro quattro ore del successivo giorno lavorativo nel 100% dei casi

Assistenza e Manutenzione Correttiva Software (per errori non bloccanti)

Voce	Limiti per penali
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	8 ore lavorative nel 100% dei casi
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 15 giorni lavorativi

Assistenza e Manutenzione Correttiva Software (per errori bloccanti)

Voce	Limiti per penali
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	2 ore lavorative nel 100% dei casi sul trimestre
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 4 ore lavorative sul trimestre

Per "errori bloccanti" si intendono tutte quelle situazioni di funzionamento che impediscono l'utilizzo del sistema.

Continuità di servizio

Voce	Limiti per penali
Disponibilità dei software funzionali ai servizi erogati	99% calcolata su base mensile

Attività di supporto tecnico evolutivo

Voce	Limiti per penali
Tempi e modalità di attivazione	5 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento al fine della valutazione dell'intervento nel 90% dei casi sul trimestre
Tempi e modalità di valutazione dell'intervento	10 giorni lavorativi dall'attivazione conseguente alla richiesta di intervento nel 90% dei casi sul trimestre
Tempi e modalità di realizzazione dell'intervento	realizzazione dell'intervento entro 60 giorni dalla richiesta nel 100% dei casi, salvo casi eccezionali opportunamente motivati

Formazione

Voce	Limiti per penali
Tempi e modalità di attivazione	15 giorni dalla richiesta di una sessione formativa

Per ogni inadempienza, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio quali ritardi rispetto a tutte le tempistiche previste nel Capitolato parte B, l'Ente potrà applicare una penale in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura relativo al servizio.

4.3 VINCOLI ED OPPORTUNITÀ DI FORNITURA

4.3.1 Descrizione generale dei vincoli e delle opportunità

Tutti i sistemi descritti di seguito nel presente capitolo sono da considerarsi un prerequisito alla fornitura del servizio.

4.3.1.1 Obbligo di interfacciamento per lo scambio periodico dei dati

I sistemi informativi descritti nel presente capitolato nel "Dominio di Fornitura" dovranno essere integrati con il dominio "Gestionali Ente" e con il dominio "Servizi al Cittadino". Inoltre, dovranno essere in grado di effettuare scambi di dati tra i vari sotto-componenti di fornitura nonché con fonti dati esterne (carichi e scarichi di anagrafiche utenti, riconciliazione pagamenti, e simili).

Anche fra i diversi moduli del "Dominio di fornitura" (in particolare fra il Gestionale della Riscossione e gli altri sistemi) deve essere previsto e garantito un costante allineamento dei dati presenti nelle rispettive banche dati.

Alcune esemplificazioni rispetto a tale esigenza possono essere le seguenti:

- la esecuzione di rettifiche sulle posizioni dei contribuenti fatte su un modulo (ad esempio il Gestionale Riscossione) devono essere riportate (allineate) sugli altri moduli;
- gli sgravi operati a favore di un contribuente devono essere riportati dal modulo su cui viene registrata tale operazione sugli altri moduli;
- le informazioni relative ai ritorni sui flussi di pagamento emessi devono essere riportati anche verso il Gestionale dei Tributi.

I dati presenti in ACI ed ACSOR dell'Ente dovranno essere impiegati dall'Aggiudicatario come primo caricamento dei sistemi informativi oggetto di fornitura.

I dati elaborati nei sistemi informativi oggetto di fornitura dovranno essere periodicamente riportati in ACI ed ACSOR tramite i tracciati che verranno consegnati dall'Ente in fase di stesura congiunta del "piano di lavoro definitivo".

L'Aggiudicatario, nel redigere il piano di lavoro definitivo dovrà descrivere i tracciati dati di interscambio tra tutti i componenti e sotto-componenti di fornitura e descrivere l'architettura dell'interezza del sistema e le banche dati condivise tra gli applicativi.

Sarà inoltre in carico all'Aggiudicatario la formulazione delle eventuali specifiche di evoluzione dei tracciati di interscambio di ACSOR per includere le modifiche richieste dalla sopravvenuta mutazione normativa in tema di tributi TARI, IMU/TASI e Imposta di soggiorno.

Parimenti a carico dell'Aggiudicatario è la formulazione delle eventuali specifiche di evoluzione dei tracciati di interscambio di ACI per includere le modifiche richieste dalla sopravvenuta mutazione normativa regionale.

In altre parole, tutti i tracciati dati saranno oggetto di proposta, descrizione ed implementazione da parte dell'Aggiudicatario.

I flussi di interscambio minimi obbligatori risultano essere i seguenti:

- Gestionale Tributi
 - Caricamento denunce TARI-TARES,
 - Caricamento dichiarazioni IMU/TASI
 - Caricamento imposta di soggiorno
 - Caricamento rendite catastali (tramite riversamento da/vs ACI)
 - Riversamenti da/vs Gestionale Riscossione
 - Riversamento da/vs ACSOR
- Gestionale Riscossione
 - Caricamento flussi versamenti
 - PayER-PagoPA
 - Bollettini Postali
 - RID bancari
 - Riversamenti da/vs Gestionale Tributi
 - Riversamenti da/vs ACSOR

Sarà quindi, come descritto nel seguito, in carico all'Aggiudicatario la fornitura e la messa in funzione del sistema di interscambio per gestire le relazioni con le componenti applicative non oggetto di fornitura, ma funzionali allo svolgimento della attività propria e dell'Ente concordate nel piano di lavoro.

Le modalità standard con le quali l'Aggiudicatario dovrà interfacciarsi con le componenti applicative dell'Ente sarà basata su flussi di interscambio asincroni schedulabili, la cui periodicità sarà concordata o mediante viste sulle banche dati.

Fanno eccezione quei servizi che per le peculiarità specifiche necessitano di un interfacciamento sincrono mediante servizi applicativi messi a disposizione degli applicati (a titolo esemplificativo

l'interfacciamento verso la componente applicativa di protocollo e di gestione documentale dell'Ente o verso il sistema Payer-PagoPA).

4.3.1.2 Descrizione generale delle opportunità dell'Aggiudicatario

Tutti gli applicativi software descritti nel presente capitolo sono dotati di interfaccia web per la gestione dei contenuti di proprietà dell'Ente. Tali applicativi web saranno messi a disposizione del personale dell'Aggiudicatario nei limiti imposti dalla vigente legge sulla privacy per l'espletamento di tutte le attività previste in capitolato tecnico in supporto, parziale sostituzione od alternativa ai sistemi informativi oggetto di fornitura.

A titolo esemplificativo, l'accesso a banche dati (SIATEL, SISTER ecc...), ad applicativi o a servizi applicativi esposti dall'Ente stesso.

In particolare l'Aggiudicatario potrà:

- fare uso di ACSOR per tutte le attività di fusione dei dati provenienti dalle differenti fonti informative operazionali ("satelliti"),
- fare uso di ACI, per tutte le attività di modifica/correzione dei dati raccolti durante le precedenti attività di censimento in particolare dei dati sulla toponomastica.

L'Aggiudicatario non deve pertanto prevedere in fase di offerta eventuali canoni di manutenzione per i prodotti sopra citati, in quanto la manutenzione di tali software rientra tra i compiti dell'Ente.

4.3.2 Dominio Gestionali Ente

Il dominio Gestionali Ente è composto da alcuni sistemi in uso presso l'Ente e che sono rilevanti ai fini della erogazione del servizio richiesto all'Aggiudicatario.

Fanno in particolare parte del dominio "Gestionali Ente" i seguenti applicativi/banche Dati:

- Gestione Documentale
 - Protocollo Informatico
 - Repository Documentale
- Banche dati relative ai dati territoriali ed ai soggetti e oggetti di interesse tributario:
 - ACI – Anagrafe Comunale degli Immobili, volta alla gestione dei dati territoriali (anche a supporto della fiscalità) come i dati toponomastici, dati tecnici e descrittivi degli immobili presenti sul territorio e dati catastali (inclusivi dei DOIFA e rendite catastali)
 - ACSOR - Anagrafe Comunale dei Soggetti, degli Oggetti e delle Relazioni di utilizzo e diritti, strumento che ha come proprio obiettivo strategico quello di fornire una visione unica e di riferimento della realtà territoriale in termini di soggetti, oggetti e relazioni tra i medesimi, a partire da conoscenze distribuite in altri sistemi informativi

comunali e extra comunali (Anagrafe Tributaria dell'Agenzia delle Entrate, Agenzia del Territorio, ENEL, INFOCAMERE, ecc.).

- Banche dati di interesse per l'erogazione dei servizi relative alle entrate extra-tributarie (elenco esemplificativo ma non esaustivo):
 - Servizi alla Persona
 - Rette scolastiche
 - Servizi cimiteriali
 - Patrimonio (affitti)
 - Sanzioni e codice della strada
 - Sanzioni amministrative del Comune
- Altre banche dati funzionali alla gestione del servizio:
 - Anagrafe imprese (SUAP, Adrier, ecc...)
 - Altre Banche dati (Veicoli, INPS/ISEE, Banche dati Lavoro ecc...)

Qui di seguito vengono riportate le principali caratteristiche dei sistemi ACI, ACSOR e Gestione Documentale.

ACI

L'Anagrafe Comunale degli Immobili è la Banca Dati che conserva e permette di gestire in modo certificato l'evoluzione nel tempo degli Oggetti che costituiscono il patrimonio immobiliare del Comune in particolare Oggetti Edilizi e Toponomastici. Inoltre mantiene le informazioni certificate relative agli immobili e alle loro relazioni con il catasto e la toponomastica.

Dal punto di vista amministrativo è concettualmente analoga all'anagrafe della popolazione: è un'anagrafe certificante dalla quale è possibile estrarre informazioni certificate da atti amministrativi codificati da norme e regolamenti in vigore (procedimenti edilizi, atti di variazione catastale, istituzione di vie e numerazione civica).

Dal punto di vista dei dati l'Anagrafe Comunale degli Immobili integra in modo coerente un set di informazioni, quelle certificate da procedimenti amministrativi, relative agli immobili provenienti da: Agenzia del Territorio, Pratiche Edilizie, S.I.T. e Toponomastica.

Il modello concettuale della banca dati dell'ACI prevede tipologie differenti di Oggetti, detti anche Immobili che hanno una rappresentazione cartografica:

- Via
- Civico
- Lotto
- Edificio
- Unità edilizia
- Unità funzionale

Gli Oggetti Edilizi sono:

- Lotto: porzione di territorio dotata di capacità edificatoria per la quale vengono rilasciati titoli edilizi (i permessi di costruire).
- Edificio: costruzione edilizia destinata a contenere persone o attività: un edificio contiene una o più unità edilizie.
- Unità edilizia: parte dell'edificio suscettibile di autonomo godimento con un'autonoma funzione, è l'unità minima di riferimento negli interventi di trasformazione edilizia. Solitamente coincide con la UIU (unità immobiliare urbana) catastale.
- Unità funzionale: aggregazione di unità edilizie destinate alla medesima funzione.

La componente catastale dell'ACI fa riferimento al cosiddetto DBTL, adottato nell'ambito del progetto di e-government SIGMA TER ed aggiornato in cooperazione applicativa con la Regione di riferimento tramite il componente SINCROCAT.

In questo modo l'Anagrafe viene arricchita di informazioni e vengono create relazioni con entità di primario interesse dell'Ente locale non gestite da AdT.

L'arricchimento della banca dati consiste in:

- relazioni, con profondità storica, delle unità immobiliari con la numerazione civica (esterni ed interni);
- entità di competenza comunale non gestite da Agenzia del Territorio (Edifici, aggregazioni funzionali di unità immobiliari o mappali catastali);
- informazioni relative alle caratteristiche tecnico/edilizie degli immobili
- informazioni urbanisticamente rilevanti degli immobili (vincoli...);
- informazioni tecniche sulle caratteristiche di edifici e unità immobiliari;
- storico degli interventi edilizi eseguiti sull'immobile.

Dal punto di vista funzionale la soluzione risulta scomposta in un **modulo di interoperabilità** ed un **modulo di aggiornamento** che presentano le seguenti caratteristiche:

Modulo di interoperabilità

Il Modulo definisce la struttura della banca dati e rende disponibili servizi di accesso alle informazioni dell'Anagrafe Comunale degli Immobili che saranno in prima istanza utilizzati dall'Anagrafe Comunale Oggetti Soggetti Relazioni, ma che hanno rilevanza significativa anche per i diversi sistemi operazionali all'esterno del dominio di Elisa (es: Anagrafe della Popolazione, commercio e attività produttive).

Infatti la disponibilità di tali servizi abilita la possibilità da parte di sistemi esterni di individuare correttamente le unità immobiliari in cui risiedono persone, si svolgono attività commerciali o produttive.

Il modulo di interoperabilità permette infatti di effettuare la ricerca, la validazione e la visura degli immobili contenuti in ACI.

I servizi di ricerca reperiscono un insieme di immobili dello stesso tipo, a partire da informazioni caratteristiche che, indipendentemente dallo specifico contenuto della banca dati, non consentono l'identificazione univoca di una singola istanza d'immobile. Per gli immobili reperiti sono restituiti sia informazioni di identificazione univoca, sia informazioni descrittive che consentono ad un eventuale operatore umano di distinguere un singolo immobile dall'altro. I servizi di validazione verificano l'esistenza di un immobile a partire da informazioni caratteristiche univoche. I servizi di visura reperiscono le informazioni di dettaglio di un immobile a partire dal suo identificativo univoco all'interno della banca dati.

Modulo di Aggiornamento

Il Modulo consente da un lato di gestire la dinamica delle entità comunali in relazione a quelle catastali, dall'altro di governare la ri-sincronizzazione delle relazioni ogni volta che viene aggiornata la banca dati catastale comunale.

L'applicazione web permette di registrare gli atti di variazione degli immobili.

Tutte le funzioni dell'applicazione hanno una interfaccia grafica che include una mappa che permette di localizzare gli immobili sul territorio. La mappa è sia uno strumento di consultazione che di disegno. Infatti, per gli immobili dotati di geometria, come ad esempio gli edifici, sulla mappa è consentito sia svolgere un disegno di tipo speditivo sia importare un disegno tecnico sviluppato con altri editor.

L'applicazione si completa nel modulo SINCROACI che permette la sincronizzazione delle relazioni tra gli immobili contenuti in ACI e il catasto. E' importante rilevare che la componente catastale dell'ACI fa riferimento al cosiddetto DBTL, adottato nell'ambito del progetto di e-government SIGMA TER (le cui soluzioni a riuso sono gestite dal Partenariato inter-regionale omonimo) e aggiornato in cooperazione applicativa con la Regione di riferimento.

ACSOR

Questa anagrafe si caratterizza per il fatto di essere un repository logico-funzionale di tutte le informazioni di carattere ufficiale e fattuale, certificabili o semplicemente rilevabili, riconducibili al profilo complessivo di un cittadino/impresa nelle sue molteplici relazioni con gli oggetti su cui detiene un qualsiasi titolo di possesso od utilizzo (risiede in una certa abitazione da solo o con la propria famiglia, paga la Tassa dei Rifiuti o l'utenza ENEL per questa, ecc.).

Essa di fatto opera come una vera e propria "anagrafe cooperativa", in quanto costruita a partire dal contributo di una pluralità di sistemi informativi operazionali "satellite" in uso presso diversi Uffici ed Enti.

A tal fine i processi di alimentazione e impianto di ACSOR sono stati progettati in modo da implementare apposite tecniche di estrazione, trasformazione e caricamento, che assicurino da un canto la corretta integrazione delle informazioni provenienti da molteplici fonti informative eterogenee per loro stessa natura, e dall'altro la massimizzazione del livello di "qualità dei dati"

registrati, anche grazie all'impiego di apposite operazioni di "record matching" basate su tecniche di "data cleaning".

Sotto questo profilo, obiettivo primario di ACSOR è la capacità di massimizzare il riconoscimento univoco di soggetti e oggetti, anche a prescindere dalla presenza di chiavi certe per l'identificazione delle entità (come il codice fiscale per le persone, o gli identificativi catastali per le unità immobiliari urbane): a tal fine ha implementato apposite tecniche di "deduplica" o "fusione approssimata", in grado di operare riscontri anche per "mera approssimazione" o "similitudine", e non solo "per identità".

I principali elementi informativi di cui ACSOR risulta composta sono:

- **l'Anagrafe Comunale dei Soggetti:** un'anagrafe unificata di persone fisiche e giuridiche, in cui ogni soggetto è censito univocamente all'interno di un'anagrafica che rappresenta le "migliori informazioni disponibili" per la persona in esame.
- Essa è costituita dalla "sommatoria" dei dati dei "possessori" di diritti sugli oggetti fornita dal Catasto e dalla Conservatoria (anagrafe immobiliare integrata secondo la definizione dell'AdT e sistema dei tributi comunali) e dei dati di derivazione comunale o extra-comunale relativi ai soggetti "proprietari/utilizzatori" degli oggetti (Anagrafe Comunale dei cittadini residenti, Anagrafe Tributaria di AdE e CCIAA).
- **l'Anagrafe Comunale degli Oggetti:** analogamente all'anagrafe comunale dei soggetti, definisce un'anagrafe unificata di "oggetti" (unità immobiliari UIU, terreni), in cui ciascuna entità è censita in modo univoco all'interno di un'anagrafica che rappresenta le "migliori informazioni disponibili" per quell'oggetto (anagrafe immobiliare integrata secondo la definizione dell'AdT, S.I. Territoriale e toponomastica e Sistema dei tributi comunali), comprese quelle relative alla sua georeferenziazione.
- **l'Anagrafe delle Relazioni di Utilizzo e dei Diritti:** definisce un metodo standard per rappresentare in modo omogeneo le relazioni di utilizzo o proprietà (e altri diritti reali) desumibili da ciascuna fonte informativa.
- Essa è costituita dai dati provenienti dalla medesima "sommatoria" di basi dati sopra definita per i soggetti e rappresenta, di fatto, il fulcro centrale dell'analisi comparata dell'intero patrimonio informativo pertinente un certo soggetto o un certo oggetto.

ACSOR mette a disposizione dei servizi per l'aggiornamento periodico, attraverso una gestione dinamica delle variazioni in modo del tutto automatico.

Sia il primo caricamento che le successive periodiche alimentazioni di ACSOR includono:

- i "dati territoriali" provenienti dal base centrale catastale e dai database toponomastico e topografico comunale
- i "dati operazionali" tipici della realtà comunale, quali l'Anagrafe della Popolazione, i Tributi ICI e TARSU

- ulteriori archivi notevoli extra-comunali, quali l'Anagrafe Tributaria e Infocamere

I servizi di aggiornamento sono caratterizzati dalla possibilità di effettuare interrogazioni "trasversali" ai singoli sistemi operazionali integrati, sia basandosi su parametri di identificazione certi (ad es. il codice fiscale di un soggetto, gli identificativi catastali o toponomastici di un oggetto), che su informazioni anagrafiche meno puntuali o parziali.

Vengono quindi ad esempio esposti servizi utili a:

- effettuare la validazione del codice fiscale di un soggetto
- recuperare le informazioni di reperibilità più attuali relativamente all'indirizzo di una persona fisica o giuridica
- eseguire la validazione del dato identificativo catastale di un immobile
- esporre funzioni di valutazione delle intestazioni dell'immobile
- ecc.

Per gli scopi della presente fornitura, la produzione dei flussi di aggiornamento ACSOR ed aggiornamento da ACSOR dovranno essere approntati per tutti i sistemi informativi oggetto di fornitura, con particolare attenzione ai satelliti ACSOR denominati "archivio tributi", un nuovo "archivio debiti" derivante dal sistema di Riscossione e "archivio della toponomastica".

In aggiunta ai servizi web per le applicazioni, ACSOR prevede una modalità di consultazione delle informazioni, attraverso una web application che consente di interrogare tutte le banche dati integrate nel sistema.

Da un punto di vista realizzativo, ACSOR è composta da due distinti moduli software:

- un "**modulo base**" che implementa le funzionalità di fusione ed integrazione dei dati provenienti da una lista di satelliti di base (Anagrafe della Popolazione, TARSU, ICI, Toponomastica, ...).
- un "**modulo di estensione**" che estende il modulo base per includere i dati delle Agenzie nazionali (atti unici dei notai, utenze elettriche-gas-acqua, successioni, dichiarazioni ai fini Irpef, contratti di locazione), le licenze commerciali e i bonifici da ristrutturazione.

Gestione Documentale, Protocollo Informatico, Repository Documentale

La soluzione individuata per la gestione della documentazione nell'ambito dell'Ente nasce dalla consapevolezza che documenti e fascicoli sono gli oggetti attraverso i quali si realizza la maggior parte dell'azione amministrativa e quindi anche dei suoi rapporti con cittadini, imprese e qualsiasi altro soggetto esterno. Alla luce di ciò, si ritiene che un'efficace soluzione informatica di gestione documentale debba soddisfare i seguenti, fondamentali, requisiti:

- facilità di integrazione con qualsiasi applicativo di cui si avvalga o intenda avvalersi il Comune per espletare una qualsiasi parte della sua azione amministrativa;
- capacità di supportare la lavorazione e consultazione del documento/fascicolo in ogni fase del suo ciclo di vita, fino all'archiviazione ai fini della conservazione sostitutiva;

- disponibilità di servizi abilitanti minimi quali PEC, firma digitale, sistema di conservazione sostitutiva;
- presenza di strumenti di workflow procedurale, collaborazione, gestione e tracciatura degli iter, statistica;
- costituzione di un repository documentale unico, da un punto di vista logico, per tutto il patrimonio documentale dell'Ente, in modo da fornire un valido supporto alla trasparenza - sia interna che verso l'esterno - e all'efficienza amministrativa;
- disponibilità di strumenti, che permettano che i documenti possano correttamente transitare dall'archivio corrente a quello di deposito a quello storico e vengano conservati per i tempi stabiliti;
- presenza di un livello di "disaccoppiamento" tra chi utilizza i servizi documentali e i dispositivi in cui può essere distribuita il repository documentale, in modo tale che eventuali cambiamenti di tali dispositivi (in particolare quelli per la conservazione, su cui la tecnologia è in continua evoluzione) non richiedano alcuna modifica alle invocazioni dei servizi documentali da parte dei vari applicativi verticali.

La soluzione si compone di:

- un repository documentale (Alfresco),
- un middleware di servizi (utilizzando Spagic come ESB) che consente l'utilizzo di un catalogo di servizi documentali facilmente richiamabili dalle applicazioni in uso; i servizi si collocano in uno strato di middleware applicativo che si pone come intermediario tra le applicazioni chiamanti e il repository documentale,
- una console di gestione documentale per fornire uno strumento di accesso diretto al repository in alternativa all'integrazione applicativa.

I principali servizi sono: check in/out, versioning, apposizione/verifica firma digitale, registrazione, protocollazione, metadattazione, scarico/inoltro da/verso PEC, invio/recupero a/da conservazione sostitutiva, ricerca puntuale.

La soluzione è ispirata ai seguenti principi, che ne costituiscono al contempo i punti di forza:

- unicità delle funzioni già disponibili in altri SW o sistemi in uso presso il Comune, al fine di creare delle interfacce largamente fruibili (tipicamente web services) che incapsolino tali funzioni e creino il livello di disaccoppiamento tra chi fruisce e chi eroga;
- flessibilità funzionale, nel senso che laddove una specifica funzionalità o un gruppo di funzionalità del Catalogo è già svolta da SW in esercizio presso l'Ente, ci si deve limitare a interfacciare la/le funzionalità già esistenti, altrimenti le funzionalità vengono sviluppate completamente nell'ambito del Catalogo;
- modularità, vale a dire che il catalogo è stato concepito come un insieme di moduli indipendenti: i moduli possono essere avviati singolarmente ed in momenti successivi.

Come detto è poi presente presso gli uffici uno strumento denominato Console di Gestione Documentale, un'applicazione web responsive (accessibile quindi anche da dispositivi mobili), che consente all'utente di interagire con il repository documentale.

Essa propone in visualizzazione all'utente collegato, tutti i documenti sottoposti alla sua verifica e validazione per una successiva lavorazione. I documenti contenuti nella lista di lavoro possono provenire da altri applicativi, da caselle PEC oppure possono essere caricati dall'utente stesso.

La Console vuole inoltre essere una risposta all'esigenza di gestione delle numerose caselle PEC, che ad oggi non risultano integrate con specifici applicativi di backoffice, per consentire di automatizzare lo scarico e in generale la gestione delle e-mail di una o più caselle PEC, per ogni tipologia di scambio: interno all'amministrazione, di colloquio con altre amministrazioni, di colloquio con la cittadinanza, di colloquio con le imprese.

Alla Console possono accedere utenti opportunamente abilitati e profilati in modo che ogni struttura/settore possa agire solo sulla/e PEC di propria competenza.

Le operazioni disponibili da console sono:

- Protocollazione
- Fascicolazione
- Apposizione della firma digitale
- Validazione delle firme digitali dei documenti fascicolati
- Lettura PEC in ingresso
- Invio PEC in uscita
- Assegnazione del fascicolo ad altri uffici per competenza
- Invio in conservazione sostitutiva

La firma digitale che si può apporre da console è singola o massiva. La firma digitale integrata da console è solo quella remota ovvero l'utente non deve dotarsi di smartcard di firma da portare con sé, ma viene usata una firma digitale depositata su un server remoto, ciò permette di firmare digitalmente in modo automatico.

I documenti firmati ottenuti a seguito dell'apposizione della firma digitale, saranno conservati nel repository documentale Alfresco, analogamente ai documenti che li hanno originati.

Dalla Console come detto l'utente potrà agire anche su documenti singoli che non provengono da applicativi di backoffice e che si trovano in rete o sul dispositivo dell'utente. Su questi documenti possono essere compiute tutte le azioni descritte in precedenza, ad esempio l'apposizione della firma o la protocollazione o l'invio di una PEC: anche i documenti generati a seguito di queste operazioni vengono conservati nel repository documentale.

Nel caso di documenti singoli caricati direttamente dall'utente, egli dovrà obbligatoriamente inserire opportuni metadati che ne consentano la "classificazione". Nel caso di documenti provenienti dalle applicazioni di back office i metadati saranno invece valorizzati dalle applicazioni stesse.

Il Comune di Bologna si è dotato di linee guida per la metadattazione dei documenti informatici in rispetto alla normativa vigente.

Ogni documento potrà essere, a richiesta, inviato alla conservazione sostitutiva (PARER).

L'integrazione con il Protocollo Generale dell'Ente avviene quindi per tramite del middleware di servizi sopra richiamato, che consente l'utilizzo di un catalogo di servizi documentali facilmente richiamabili dalle applicazioni esterne.

A ogni singolo documento viene quindi assegnato automaticamente un proprio numero di protocollo. Ogni pratica è intesa come insieme di documenti riguardanti lo stesso argomento; il primo documento che dà origine alla pratica viene definito capofila. Il suo numero di protocollo viene assunto come numero di repertorio del fascicolo contenente la pratica; ogni capofila deve essere classificato utilizzando il titolario ufficiale del Comune, tutti gli altri documenti della stessa pratica ne assumeranno automaticamente la titolazione.

La procedura prevede tre funzioni primarie:

- a) protocollazione
- b) registrazione dell'iter
- c) ricerca dei documenti

oltre a varie funzioni accessorie.

Vincoli di fornitura per il sistema di interscambio da e verso il dominio "Gestionali Ente"

Come descritto al paragrafo relativo al sistema di interscambio, rientrano nei vincoli di fornitura a carico dell'Aggiudicatario, quindi senza oneri per l'Ente, l'acquisizione di banche dati provenienti dal Dominio "Gestionali Ente" funzionali ai servizi erogati.

Più specificatamente in riferimento alla gestione tributi l'Ente fornirà flussi estratti dai gestionali attualmente in uso, la cui importazione sarà a carico dell'Aggiudicatario.

In riferimento alle entrate extra tributarie verranno forniti i dati mediante tracciato 290 (o sue estensioni) principalmente finalizzato alla gestione coattiva, diversamente tale onere sarà da concordare ed a carico dell'Ente.

In riferimento alle banche dati funzionali alla gestione della attività delegata all'Aggiudicatario, l'onere di importazione sarà a carico dell'Aggiudicatario, sia per le banche dati che provengono da fonti esterne (SIATEL, SISTER ecc...), che nel caso delle banche dati interne all'Ente, se quest'ultime vengono fornite mediante tracciati standard come a titolo esemplificativo le LAC anagrafiche, ACI, ACSOR; diversamente tale onere sarà da concordare ed a carico dell'Ente.

Si precisa che l'importazione delle banche dati toponomastiche (vie, civici, interni ecc...) sono comunque da ritenersi a carico dell'Aggiudicatario.

L'interscambio di eventuali banche dati espressamente richieste dall'Aggiudicatario in possesso dell'Ente sono da ritenersi con oneri a carico dell'Aggiudicatario.

In riferimento alla Gestione documentale si precisa che per quanto riguarda:

- a) l'integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente da intendersi comprensiva del caricamento dei documenti sul sistema di protocollo i costi di integrazione sono a carico di quest'ultimo nei termini di cui al paragrafo corrispondenti della "Parte A" del presente documento.
- b) l'integrazione con il repository documentale dell'Ente, le modalità di interfacciamento ed i relativi costi saranno concordate nel piano di lavoro e gli oneri saranno a carico dell'Ente.

Per integrazione con il sistema di protocollo, si intende lo sviluppo delle componenti di interfaccia, che consentano la protocollazione in ingresso e uscita anche massiva di documenti, tipicamente mediante web services.

4.3.3 Dominio Servizi al cittadino

Fanno in particolare parte del dominio dei "Servizi al Cittadino" i seguenti applicativi:

- Gestione dei Pagamenti
 - Documenti di Riscossione (F24, Bollettino Postale, MAV, lettere SDD, avvisi/bollettini PagoPa modello 3)
 - Servizi per PagoPA
- Portale del contribuente
 - Fascicolo semplificato del contribuente
 - Gestione segnalazioni e comunicazioni con il cittadino

Il modulo di gestione dei documenti di Riscossione (F24, Bollettino Postale, MAV, lettere SDD, avvisi/bollettini PagoPa modello 3), il modulo Servizi per PagoPA e i moduli individuati come Portale del contribuente sono oggetto di fornitura obbligatoria se richiesti dall'Ente.

Per i servizi PagoPA, come di seguito descritti (interventi necessari da parte dell'Aggiudicatario), i costi di integrazione sono a carico dell'Ente nei termini di cui al paragrafo corrispondenti della "Parte A" del presente documento.

Qualora l'Ente, nel corso del periodo contrattuale del servizio, si doti di una propria piattaforma software sostitutiva del modulo individuato come "Portale del contribuente", la soluzione tecnologica che deve essere proposta dall'Aggiudicatario nell'ambito della presente fornitura dovrà essere integrata con tale piattaforma dell'Ente, in modo da assicurare una continuità di servizio verso i cittadini.

A tale fine l'Aggiudicatario dovrà fornire all'Ente la documentazione necessaria per interfacciare gli strumenti presenti nel "Dominio di fornitura" con la piattaforma dell'Ente per i servizi al cittadino.

L'Aggiudicatario infine dovrà garantire ed adeguare i propri sistemi di backend o di interfacciamento al fine di assicurare all'Ente una specifica continuità di servizio anche in caso di evoluzione di queste componenti applicative susseguentemente all'avvio del servizio. In questo caso con oneri a carico dell'Ente.

4.3.3.1 Gestione dei Pagamenti

4.3.3.1.1 Documenti di riscossione

Le componenti applicative funzionali alla gestione della riscossione mediante F24, Bollettino Postale, MAV, lettere SDD, avvisi/bollettini PagoPa modello 3, sono oggetto di fornitura e trattano il ciclo di emissione ed incasso dei documenti di riscossione. I requisiti funzionali sono meglio descritti nel Capitolato Tecnico.

L'Aggiudicatario al fine di razionalizzare il fascicolo del contribuente e' tenuto a dematerializzare ogni documento attinente al processo di riscossione.

4.3.3.1.2 Sistema PagoPA

Nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura devono essere messi a disposizione del cittadino alcuni servizi on-line di pagamento da parte dell'Ente integrati con il sistema PagoPA.

L'accesso a tali servizi deve avvenire in maniera autenticata, gestendo l'autenticazione mediante credenziali SPID, CNS e piattaforma regionale FEDERA, ad eccezione delle operazioni di pagamento che possono essere effettuate anche in modalità anonima

L'Ente è già approdato sul sistema PagoPA per i propri servizi di pagamento.

In particolare è già attivo attraverso il cosiddetto 'modello 1' di PagoPA ed offre diversi servizi di pagamento ai cittadini (contravvenzioni, servizi a domanda individuale ed altri).

I servizi sono stati attivati grazie anche alla adesione alla piattaforma regionale PayER, che da tempo è integrata con il sistema PagoPA e in riferimento alla quale vede la società in-house Lepida Spa rivestire il ruolo di intermediario tecnologico.

E' obiettivo dell'Ente, anche grazie alla attivazione del servizio oggetto del presente appalto, rendere disponibili ai cittadini servizi di pagamento anche in ambito tributario, sia in riferimento alla riscossione ordinaria, che alla riscossione coattiva, veicolando i pagamenti nel 'circuito' PagoPA, sia attraverso il cosiddetto 'modello 1', che attraverso il 'modello 3'.

Essendo quindi l'Ente già dotato di un intermediario tecnologico all'Aggiudicatario viene chiesto di interfacciare i propri strumenti previsti nel "Dominio di fornitura" ed i propri servizi di front-end qui richiesti con i sistemi esistenti (Payer-PagoPA), previo fornitura da parte dell'Ente della documentazione e specifiche tecniche necessarie.

In particolare l'Ente si è dotato di una componente applicativa denominata "Gateway Payer-PagoPA" che ha implementato, e quindi mette a disposizione dei diversi sistemi gestionali di back-office (così come possono essere visti gli strumenti del "Dominio di fornitura"), i servizi che permettono, da un lato di dialogare con Payer-PagoPA e dall'altro di alimentare un servizio di front-

end verso i cittadini già realizzato, che permette di visualizzare i documenti di pagamento, lo stato in cui si trovano e la possibilità di attivare una operazione di pagamento.

Devono quindi essere realizzati gli interventi da parte dell'Aggiudicatario per attivare i seguenti scenari operativi:

- a) il cittadino, che riceve un documento (avviso) di pagamento generato nell'ambito della gestione del servizio oggetto di appalto, deve avere a disposizione i servizi di pagamento on-line che gli consentano di effettuare il pagamento a partire dal codice IUV assegnato al documento;
- b) il cittadino, che deve effettuare in modo spontaneo (autoliquidazione) un pagamento a favore dell'Ente nell'ambito del servizio oggetto di appalto, deve avere a disposizione i servizi di pagamento on-line che gli consentano di effettuare il pagamento (assegnando alla operazione uno IUV generato contestualmente).
- c) il cittadino deve poter accedere alla propria 'posizione debitoria', già realizzata dall'Ente per altre tipologie di documenti di pagamento, e poter visualizzare i propri documenti di pagamento emessi nell'ambito del servizio oggetto di appalto, verificarne lo stato (da pagare, pagato, annullato, ecc.), stampare una copia del documento, attivare il pagamento.

All'Aggiudicatario si richiede pertanto di realizzare i seguenti interventi (realizzando i necessari servizi di integrazione):

- Creazione dei servizi di front-end in relazione agli scenari operativi indicati ai punti a) e b) ed integrazione con il sistema dell'intermediario tecnologico per rendere possibile il pagamento tramite PagoPA (modello 1),
- Servizio di acquisizione dello IUV dall'intermediario dell'Ente,
- Creazione di un flusso delle pendenze e trasmissione all'intermediario tecnologico,
- Servizio di acquisizione dei dati relativi al 'recapito' digitale del cittadino (indirizzo email), reperibili sul sistema di portale dell'Ente, al fine di gestire l'invio degli avvisi di pagamento in formato digitale,
- L'acquisizione, tramite l'intermediario/partner tecnologico, di un flusso dei pagamenti proveniente dai PSP,
- Creazione di Report o flusso concordato con l'Ente per la gestione dell'incasso (che consenta una corretta gestione della reversale di incasso).

4.3.3.2 Portale del contribuente

Nel caso in cui il 'portale del contribuente' possa essere messo a disposizione da parte dell'Ente, fin dall'avvio del servizio oggetto dell'appalto oppure nel corso della durata del contratto, l'Aggiudicatario è tenuto a rendere disponibili i servizi applicativi necessari per integrare il 'portale del contribuente' con gli strumenti previsti nel 'Dominio di fornitura'. L'Aggiudicatario deve quindi

consentire l'interfacciamento del 'portale del contribuente' dell'Ente in modo autonomo, con oneri a carico dell'Ente, fornendo la documentazione necessaria.

In alternativa potrà essere richiesta la realizzazione di tali servizi di interfacciamento con gli strumenti previsti nel 'Dominio di fornitura' all'Aggiudicatario, previo la fornitura da parte dell'Ente della documentazione e specifiche tecniche necessarie relative la 'portale del contribuente'. Anche in tal caso gli oneri saranno comunque a carico dell'Ente.

Le modalita' di interfacciamento saranno concordate con l'Ente e dovranno comunque garantire la attivazione di tutti i servizi per i cittadini, descritti qui di seguito in riferimento ad una soluzione fornita da parte dell'Aggiudicatario.

Qualora invece l'Ente non si doti, nel corso del periodo contrattuale (relativo ai servizi oggetto del presente appalto), di una soluzione di 'portale del contribuente', l'Aggiudicatario dovrà comunque e obbligatoriamente fornire una piattaforma di servizi al contribuente come di seguito descritta.

L'accesso a tali servizi deve avvenire in maniera autenticata, gestendo l'autenticazione mediante credenziali SPID, CNS e piattaforma regionale FEDERA.

L'architettura dell'intero sistema che l'Aggiudicatario dovrà garantire deve essere realizzata in modo da poter rendere accessibili i servizi descritti attraverso dispositivi mobili.

Si suggerisce quindi che la soluzione proposta sfrutti, per lo sviluppo delle widget, linguaggi e metalinguaggi evoluti (ad esempio HTML5), in modo tale da poter permettere di adattare agevolmente le funzionalità e i servizi descritti ad una fruizione tramite specifiche mobile-apps sviluppate da parte dell'Aggiudicatario per tablet e smartphone (Android, Apple iOS e Windows Phone).

Alcuni servizi offerti al cittadino trattano un sottoinsieme dei documenti presenti all'interno del fascicolo digitale del contribuente ovvero sul CRM, che l'Aggiudicatario e' tenuto a fornire. I documenti che dovranno essere resi accessibili al cittadino dovranno essere concordati con l'Ente in fase di stesura del piano di lavoro definitivo e trattano indicativamente i seguenti aspetti:

- Dichiarazioni IMU/TASI;
- Dichiarazioni TARI;
- Istanze di rimborso/compensazione, di rateizzazione, in autotutela, di accertamento con adesione, ecc.
- Ricorso in commissione tributaria, tribunale civile, Giudice di Pace, ecc. e relativi esiti
- Date di notifica, relate di notifica, ricevute di ritorno di tutti gli atti rilevanti ai fini della gestione della posizione contributiva (accertamenti, risposte ad istanze in autotutela, ingiunzioni ed altri atti relativi alla procedura di riscossione coattiva, provvedimenti di accoglimento/diniego dei rimborsi, provvedimenti di accoglimento/diniego istanza di rateizzazione);

- Documenti/avvisi ordinari annuali di pagamento, atti di accertamento, altri provvedimenti (ad esempio, solleciti, dinieghi, rateizzazioni, annullamenti, ecc.), ingiunzioni di pagamento, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive, ricevute di pagamento;
- Documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) da pubblicare sulla pagina personale dei cittadini;
- Un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri;
- Un calendario configurabile (per settimana, mese, anno) che permetta al contribuente di visualizzare i propri appuntamenti con il front office dell'Ente.

La Piattaforma dovrà inoltre essere in grado di interagire con il contribuente, rendendo disponibili ad esempio i seguenti servizi:

- Presentazione istanza di rateizzazione e relativi documenti allegati
- Presentazione di istanza di autotutela, accertamento con adesione e relativi documenti allegati
- Presentazione di istanza di rimborso/compensazione e relativi documenti allegati
- Dichiarazioni e autocertificazioni e relativi documenti allegati
- Sistema di segnalazione e richieste relative ai servizi attivati dall'Ente
- Servizio di segnalazione del domicilio digitale per il recapito dei documenti

Oltre a questi contenuti, nella pagina di autenticazione dovrà essere possibile per il contribuente accedere a tutti i dati personali relativi ai servizi oggetto di appalto e ad un servizio di prenotazione appuntamenti (che visualizza in tempo reale la disponibilità degli sportelli comunali) integrabile in un calendario personale del contribuente. La possibilità di prenotare un appuntamento con il front-office (anche nella modalità delle video-chat), tramite agenda digitale dovrà essere resa disponibile a tutti i cittadini senza autenticazione.

Le risorse web all'interno della pagina privata dovranno essere accessibili dall'utente tramite web browser in forma di widget, sfruttando tecnologie adeguate che devono possedere la caratteristica di essere integrabili all'interno del portale dell'Ente.

L'impresa concorrente deve presentare una proposta di pagina del contribuente che, a partire dagli spunti qui forniti, abbia l'obiettivo di fornire all'utente un servizio completo dal punto vista delle informazioni presentate e della possibilità di utilizzare la pagina come collettore dei dati e documenti personali del contribuente e punto di raccolta di documenti che l'Ente intende mettere a disposizione (consegnare) al cittadino.

L'Aggiudicatario dovrà curare tutte le fasi di pubblicazione delle risorse sulla pagina/widget del contribuente:

- Fase di acquisizione delle risorse
- Fase di aggregazione delle risorse

- Fase di presentazione delle risorse.

A livello di acquisizione delle risorse il sistema deve essere in grado di interfacciarsi con il repository documentale dell'Aggiudicatario e di agganciare ad ogni pagina web dedicata al contribuente il contenuto informativo del proprio fascicolo virtuale.

A livello di aggregazione delle risorse la complessità risulta essere piuttosto bassa visto che la piattaforma deve acquisire differenti risorse ma dalla stessa fonte di dato. Il modulo di aggregazione deve replicare le informazioni provenienti dalla fonte dato sorgente secondo il modello dati delle risorse esposte dall'Ente.

Per quanto riguarda la modalità di presentazione dei dati nella pagina dedicata al contribuente a partire dalla risorsa esposta dall'Ente si possono individuare alcune modalità di integrazione, di complessità differente che vengono presentate a puro livello esemplificativo:

- a) inserimento nella pagina del contribuente del link della risorsa esposta (URI del repository documentale) con associato un meccanismo di single sign on;
- b) inserimento dei singoli dati presentati dalla risorsa esposta nello specifico widget, incapsulandoli in sola lettura (con funzioni di stampa e download).

Le modalità di presentazione dei dati potranno essere concordate da parte dell'Aggiudicatario con l'Ente.

4.3.4 Sistema di Interscambio

Il sistema di interscambio è un middleware che interfaccia i vari Domini tra di loro.

Tale sistema dovrà essere fornito o realizzato dall'Aggiudicatario per permettere l'interfacciamento bidirezionale tra i sistemi/banche dati presenti nei 3 Domini.

Tale interfacciamento permetterà di fornire all'Aggiudicatario le informazioni ed i dati necessari a svolgere le attività che l'Ente richiederà mediante l'Ordinativo di Fornitura.

La realizzazione di tale sistema di interscambio sarà quindi a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere in fase di proposta del piano di lavoro le seguenti attività:

- importazione delle banche dati dai gestionali dell'Ente,
- proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'Ente.
- esportazione banche dati bonificate e/o report funzionali alla attività ordinaria dell'Ente

Importazione delle banche dati dai gestionali dell'Ente

Il nuovo sistema deve utilizzare le banche dati pregresse dell'Ente riferite all'attività previste dai servizi oggetto di fornitura, al fine di dare garanzia di continuità. In particolare deve essere prevista una attività di importazione iniziale sul sistema gestionale proposto di tutte i contenuti presenti all'avvio del servizio nelle banche dati dell'Ente.

Proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'Ente

Date le caratteristiche modulari dell'architettura richiesta in fornitura, l'Aggiudicatario dovrà prevedere un sistema bidirezionale di interscambio dati con l'Ente.

L'Aggiudicatario dovrà per questo proporre un modello di integrazione con i sistemi gestionali del Dominio "Gestionali Ente" e con il Dominio "Servizi al Cittadino":

- definizione di un protocollo di interscambio dati;
- definizione puntuale dei flussi di dati in ingresso e in uscita dal proprio sistema gestionale;
- realizzazione delle funzionalità o programmi necessari per l'integrazione con i sistemi dell'Ente (protocollo e gestione documentale, sistema PagoPA, ecc.).

Esportazione banche dati bonificate e/o report funzionali alle attività dell'Ente

Le forniture periodiche di banche dati o report derivanti dalla gestione dell'Aggiudicatario, devono essere concordate con l'Ente, al fine di consentire a quest'ultimo di bonificare i propri archivi utilizzati nelle attività dell'Ente non oggetto di fornitura.

Tale modalità dovrà essere puntualizzata nel piano di lavoro definitivo sulla base delle specifiche tecniche dettate dall'Ente.

4.3.5 Dominio di Fornitura

Nel presente capitolo vengono descritte le caratteristiche alle quali devono rispondere i sistemi previsti nel "Dominio di fornitura", riportando le funzionalità principali ed i requisiti generali e specifici di ciascun sistema. Resta inteso che i sistemi oggetto di fornitura debbono comunque permettere di supportare tutte le attività descritte nel Capitolato tecnico e quindi devono essere dal punto di vista funzionale rispondenti.

In generale i sistemi debbono essere improntati alla completa dematerializzazione dei documenti gestiti nel contesto del servizio e debbono essere scambiati in linea di principio con i cittadini attraverso modalità telematiche.

Debbono quindi essere previste tutte le funzionalità necessarie per gestire correttamente (nel rispetto della normativa) la dematerializzazione dei documenti, producendo documenti elettronici originali, sottoscritti in modo singolo o massivo tramite firma digitale, inviati/notificati tipicamente ai cittadini tramite email o PEC (se disponibile da parte del contribuente).

A questo fine tutti i sistemi informatici presenti nel Dominio di Fornitura dovranno gestire la comunicazione da parte del cittadino del proprio recapito digitale, sia che questo avvenga allo sportello, sia tramite i servizi esposti nel Dominio "Servizi al cittadino". I software oggetto di fornitura dovranno comunque integrarsi, nel momento in cui saranno disponibili, con i sistemi nazionali atti a gestire tale informazione (a titolo esemplificativo <https://www.inipec.gov.it/>).

4.3.5.1 Gestionale dei Tributi

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di un Sistema Informativo per la Gestione Integrata dei Tributi IMU/TASI, TARI/TARES (Tributo Comunale sui Rifiuti e sui Servizi) e Imposta

di Soggiorno e per la gestione delle Sanzioni Amministrative L. 689/81, comprensiva dei servizi necessari alla messa in produzione.

Il sistema proposto dall'Aggiudicatario potrà essere composto anche da diversi moduli applicativi, ma questi, come già espresso nel capitolato, dovranno essere fra loro efficacemente integrati per consentire uno scambio ed una piena condivisione delle banche dati.

L'Aggiudicatario dovrà garantire inoltre l'integrazione del sistema Gestionale dei Tributi con le componenti funzionali descritte all'interno dei Domini "Gestionali Ente" e "Servizi al Cittadino".

Integrato con il modulo di gestione TARI/TARES, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'Ente uno strumento per la misurazione delle planimetrie catastali delle unità immobiliari insistenti sul territorio di riferimento e conseguente aggiornamento delle banche dati comunali territoriali, rispondente ai criteri descritti nei capitoli seguenti ed erogazione dei servizi necessari per la sua messa in produzione.

Ancora una volta integrato con il modulo di gestione TARI/TARES, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'Ente uno strumento per la gestione della Banca Dati delle Targhe dei Condomini. Tale banca dati dovrà essere costituita a partire dai dati (caricandoli) in possesso dell'Ente (ultimo aggiornamento risale al 2015) e dovrà essere successivamente alimentate a seguito delle attività di censimento e delle comunicazioni da parte degli amministratori di condominio, secondo le indicazioni riportate nella Parte A del presente capitolato.

Anche questo strumento dovrà essere rispondente ai criteri descritti nei capitoli seguenti e deve essere prevista l'erogazione dei servizi necessari per la sua messa in produzione.

4.3.5.1.1 Funzionalità richieste al sistema gestionale dei Tributi

Le funzionalità offerte dal Gestionale dei Tributi dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di gestione tributi così come vengono descritte all'interno del Capitolato Tecnico.

Tale sistema dovrà disporre in termini generali delle funzionalità per gestire l'anagrafica dei contribuenti, l'anagrafica degli oggetti e di alcune funzioni relative al Catasto Urbano.

Il sistema dovrà permettere, in moduli funzionali disaccoppiabili tra di loro, la gestione delle seguenti imposte/tributi:

- Modulo TARI/TARES (comprensivo dello strumento per la misurazione delle planimetrie catastali)
- Modulo IMU/TASI finalizzato alla ricerca evasione
- Modulo Imposta di Soggiorno
- Modulo Sanzioni Amministrative L. 689/81

La soluzione proposta dovrà inoltre essere coerente con le scelte dell'Ente a livello di front-end per la gestione dei servizi fiscali per i cittadini, come precedentemente descritti.

Come detto, qualora l'Ente non si doti, anche parzialmente, nel corso del periodo contrattuale (relativo ai servizi oggetto del presente appalto) di proprie soluzioni appartenenti al Dominio "Servizi al cittadino", l'Aggiudicatario dovrà proporre una propria soluzione di portale del contribuente e servizi di gestione pagamenti (integrati con PagoPA).

Tale soluzione dovrà comunque assicurare in linea di massima almeno lo stesso livello funzionale delle piattaforme di gestione della fiscalità on-line descritte in precedenza.

Verrà valutata positivamente una soluzione che, per raggiungere l'obiettivo descritto, preveda l'utilizzo della piattaforma CRM.

Con particolare riferimento alla **gestione ordinaria TARI/TARES** il sistema deve ad esempio consentire di:

- elaborare le proiezioni della nuova tariffa TARI determinata sulla base delle indicazioni dell'Ente;
- consentire qualsiasi attività relativa al servizio di gestione ordinaria TARI/TARES, compresa la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta in bozza per la firma del responsabile del tributo dell'Ente;
- costruire e gestire le liste da inviare al sistema di riscossione per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari;
 - interfacciarsi con l'anagrafe comunale (o ACSOR se presente) anche per la bonifica della banca dati tributi;
- interfacciarsi con l'anagrafe comunale ACSOR anche per la bonifica della banca dati dei tributi;
- prevedere la possibilità di emissione di lettere di richiesta di informazioni, richieste di chiarimenti e documenti integrativi, degli avvisi di pagamento annuali TARI/TARES e degli sgravi;
- generare e calcolare rimborsi/compensazioni TARI;
- gestire pratiche di rimborso/compensazione arretrate TARI/TARES;
- gestire tutte le attività di front office e di back office anche relative al Portale del contribuente (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo;
- rendere disponibile un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri;
- gestire tutte le funzionalità necessarie per l'applicazione della TARI puntuale tributo, come descritte nel Capitolato Tecnico - Parte A;

- supportare una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale) attraverso:
 - la verifica dei pagamenti effettuati,
 - il calcolo delle planimetrie catastali tramite applicativo e confronto con denunce TARI/TARES.
 - la produzione delle liste degli avvisi di accertamento da passare al sistema di riscossione.
- mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni rilevanti ai fini della gestione del tributo.

Il sistema proposto deve essere inoltre in grado di supportare (quindi deve essere predisposto funzionalmente a tale fine) uno scenario operativo che consenta di gestire in modo contestuale ed unitario la acquisizione della denuncia TARI a fronte di un evento di immigrazione o di cambio di residenza all'interno del Comune.

A questo fine l'Aggiudicatario deve proporre un protocollo standard per gestire i servizi necessari al colloquio con un qualsiasi sistema di Anagrafe in uso presso gli enti per poter attivare il processo di predisposizione della denuncia TARI nell'ambito di una pratica di cambio domicilio o immigrazione.

Per espletare la prima fase di ricerca evasione TARI/TARES viene prevista, come accennato, una fase di misurazione delle planimetrie catastali e di confronto con quanto dichiarato all'interno della denuncia TARI/TARES da parte del cittadino.

L'Aggiudicatario dunque nell'ambito della fornitura del sistema di gestione dei tributi dovrà proporre un applicativo software per la misurazione delle planimetrie catastali. Tale applicativo dovrà possedere almeno le seguenti caratteristiche:

- Ricerca delle Unità Immobiliari Urbane (UIU)
- Visualizzazione dei dati identificativi delle UIU
- Visualizzazione dei DOCFA ad esse associati
- Visualizzazione delle Planimetrie
- Visualizzazione delle Misure e della superficie
- Misurazione della superficie della planimetria o di parte di essa
- Inserimento della misurazione in banca dati

Tale applicativo dovrà essere in grado di integrarsi attraverso il Sistema di interscambio con il Dominio "Gestionali Ente", che permettono di recuperare i dati catastali certificati ai fini del calcolo o della verifica dei tributi IMU/TASI e TARI/TARES.

Tutte queste funzioni dovranno essere rese disponibili all'interno dell'applicativo software qui rappresentato o in modo integrato con esso. L'aggiornamento della banca dati catastale (censuario, planimetrie, DOCFA) adottata dall'Ente, sarà gestita a cura dell'ufficio competente e

non comporterà lavoro aggiuntivo per i tecnici addetti alla misurazione delle superfici ai fini della gestione della TARI/TARES.

Con riferimento particolare alla **gestione dell'imposta IMU/TASI** il sistema gestionale deve in via esemplificativa:

- Caricare tutte le dichiarazioni/comunicazioni IMU/TASI, le dichiarazioni sostitutive di atto notorietà relative ai contratti di fornitura, le istanze di maggiore detrazioni, i contratti di locazione, le istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate, le rendite catastali assenti
- Verificare i versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato
- Gestire le dichiarazioni di successione trasmesse
- Gestire l'istruttoria per i rimborsi IMU/TASI
- Occuparsi di una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale)
 - Effettuare il confronto fra dovuto e versato secondo le prescrizioni del Capitolo Tecnico,
 - Produrre le liste di carico degli avvisi di accertamento da spedire al sistema di riscossione.
- gestire le procedure di annullamento totale o parziale degli atti emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte con predisposizione delle relative comunicazioni da inviare al contribuente; Inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- gestire tutte le attività di front office e di back office anche relative al Portale on-line (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo
- Prevedere la possibilità di emissione di lettere di richiesta di informazioni, richieste di chiarimenti e documenti integrativi

Con riferimento particolare alla **gestione ordinaria della Imposta di Soggiorno** il sistema gestionale si compone di due distinte applicazioni, quella di front-office rivolta ai gestori delle strutture ricettive, e quella di back-office di supporto agli uffici. Le due componenti devono essere strettamente integrate e parte di quella di back-office è requisito essenziale al funzionamento della componente di front-office.

La parte web di front-office dovrà essere integrabile nei servizi on-line (portale) dell'Ente e con il sistema dei pagamenti (precedentemente descritti).

La parte web di front-office dovrà anche fornire la possibilità di scaricare un modulo fac-simile di ricevuta utilizzabile dai gestori e che potrà essere rilasciata ai clienti delle strutture ricettive.

Con particolare riguardo alla componente di back-office, il sistema deve ad esempio consentire di:

- Acquisire in via telematica tramite portale online e caricare in banca dati le dichiarazioni trasmesse all'Ente dal gestore delle strutture recettive per la determinazione dell'imposta dovuta e per l'effettuazione dei relativi controlli;
- consentire qualsiasi attività relativa al servizio di gestione ordinaria dell'Imposta di soggiorno, compresa la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta in bozza per la firma del responsabile del tributo dell'Ente;
- gestire tutte le attività di front-office e di back-office anche relative al Portale on-line (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo;
- gestire la registrazione dell'assegnazione al gestore delle strutture ricettive di eventuali bollettari da utilizzare per il rilascio delle ricevute di pagamento e, se richiesto dall'Ente, attivare la gestione del rilascio da Portale (stampa) della ricevuta di pagamento previa immissione dei dati da parte del gestore;
- acquisire e riconciliare tutti i pagamenti relativi ai versamenti spontanei da parte dei gestori delle strutture;
- gestire gli eventuali rimborsi delle eventuali somme non dovute;
- occuparsi di una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale)
 - verificare i pagamenti effettuati attraverso opportuni reports di controllo dei mancati/errati/ritardati pagamenti.
 - elaborare i flussi da passare al sistema di riscossione per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio
- mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni considerate rilevanti ai fini della riscossione del tributo.

Il Portale deve presentare invece almeno le seguenti funzionalità:

- Identificazione dell'utente e recupero dati dall'anagrafica del back-office,
- dichiarazione presenze,
- elenco dichiarazioni presentate,
- pagamento imposta di soggiorno,
- riepilogo pagamenti.

Con riferimento particolare alla **gestione delle Sanzioni Amministrative L. 689/81** il sistema gestionale deve in via esemplificativa:

- acquisire e memorizzare tutti i verbali relativi a sanzioni amministrative;
- consentire qualsiasi attività relativa al servizio di gestione, compresa la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni in bozza per la firma del responsabile dell'Ente;

- verificare ed integrare i dati acquisiti (attività di back-office) con particolare riferimento ai dati inerenti le generalità del trasgressore e dell'eventuale/i obbligato/i solidale/i (ivi compresi i relativi codici fiscali/partite IVA), alla tempestività e ritualità della notifica, al luogo della commessa violazione e ad ogni altro elemento essenziale del verbale;
- interfacciarsi con gli altri sistemi informatici in uso all'Ente per garantire l'acquisizione in automatico dei flussi provenienti dai sistemi informativi utilizzati dall'Ente ed in particolare il gestionale della Polizia Municipale e del S.U.A.P..
- stampare, predisporre e notificare in modalità massiva e informatizzata le ordinanze (di ogni tipo, ad esempio: di ingiunzione di sola sanzione pecuniaria, di irrogazione di sanzione pecuniaria più sanzione accessoria della confisca, di ordinanze di confisca e distruzione della merce, di ordinanze di archiviazione del verbale, di ordinanze emesse in sede di autotutela,...) tracciando l'emissione del documento e rendicontando le relative notifiche;
- gestire le rateizzazioni delle ordinanze-ingiunzioni;
- acquisire periodicamente i flussi di incasso, riconciliazione e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni;
- creare la lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a sanzioni, interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari e di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo ai tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento;
- prevedere un set minimo di report secondo le esigenze stabilite dall'Ente, così come riportato nel Capitolato tecnico;
- mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni considerate rilevanti ai fini della riscossione delle sanzioni amministrative.

Il modulo Sanzioni Amministrative L. 689/81 deve essere adeguatamente evoluto al fine di:

- consentire di supportare l'operatore mediante procedimento standardizzato e guidato che tenga conto delle variabili procedurali (ad es.: audizione, sequestro,...);
- prevedere tempi, alert e blocchi utili a scadenzare e monitorare l'iter;
- rendere disponibili modelli di atti a compilazione automatica, con possibilità di integrare la parte motivazionale delle ordinanze e la correlata quantificazione della sanzione agendo in apposito ambiente integrato nel database;
- consentire l'integrale tracciabilità delle attività e il loro collegamento all'operatore, anche ai fini della normativa sulla trasparenza e anticorruzione;
- garantire l'integrità e la completezza dei dati acquisiti e lavorati dal sistema.

4.3.5.1.2 Requisiti del sistema gestionale dei Tributi

L'introduzione di questa nuova componente deve rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio al complesso del sistema informativo comunale;
- garanzia di continuità di servizio per gli utenti dei settori o unità organizzative coinvolte;
- coerenza con le altre componenti applicative in fornitura;
- possibilità di dematerializzare i documenti.
- Il Sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti di seguito descritti:
- caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite, per effettuare elaborazioni di tipo statistico, con possibilità di indirizzare gli output su video e/o su stampante, anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dall'Ente;
- schedulazione differita delle elaborazioni massive, con possibilità di monitoraggio sull'andamento delle stesse;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- possibilità di esportare i dati in un formato aperto in modo da renderne facile l'accesso ed il riuso; i dati devono essere il più possibile relazionabili secondo i principi del "Linked Open Data";
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire prestazioni soddisfacenti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici;
- integrarsi con il sistema di protocollo dell'Ente mediante servizi messi a disposizione;
- gestire il fascicolo digitale del contribuente.

Tutte le comunicazioni ufficiali che intercorrono tra Ente e cittadino e che sono previste dalla normativa, devono essere compiutamente gestite dall'Aggiudicatario tramite il proprio sistema gestionale e ove possibile, allo scopo di migliorare il servizio, dovranno essere gestite dall'Aggiudicatario tramite una specifica piattaforma multicanale (CRM).

Requisiti generali per il Sistema gestionale dei Tributi

L'Aggiudicatario dovrà prevedere inoltre necessariamente in fase di proposta del piano di lavoro le seguenti attività:

- importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'Ente;
- proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'Ente;

- normalizzazione e bonifica dei dati contenuti in tali banche dati.

Importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'Ente

Il sistema deve utilizzare le banche dati IMU/TASI e TARI/TARES-TIA dell'Ente. In particolare deve prevedere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la presenza dei seguenti archivi:

Archivi anagrafici

- Anagrafica dei contribuenti (persone fisiche e giuridiche);
- Anagrafica degli oggetti (fabbricati, terreni, altri oggetti).

ICI/IMU/TASI

- Denunce presentate dai contribuenti dal 1992 in poi;
- Pagamenti di imposta ordinaria e violazioni dal 1993 in poi;
- Istanze per aliquote ridotte ed ulteriori detrazioni;
- Provvedimenti di liquidazione ed accertamento dall'anno d'imposta 1993 in poi;
- Minute di ruolo emesse;
- Provvedimenti di sgravio e discarico;
- Istanze di rimborso;
- Provvedimenti di rimborso;
- Dichiarazioni di successione;
- Contratti di locazione;
- Note di trascrizione;
- Docfa (dati alfanumerici);
- Documentazione elettronica (Denunce, Raccomandate, Docfa, Planimetrie);
- Documentazione elettronica (dati alfanumerici);
- Notifiche.

TARI-TARES

- Denunce di iscrizione, variazione, cessazione;
- Avvisi di accertamento;
- Minute di ruolo emesse;
- Provvedimenti di sgravio, discarico e rimborso;
- Contratti di locazione;
- Utenze elettriche/gas;
- Misurazioni delle Planimetrie;
- Documentazione elettronica (Denunce);
- Documentazione elettronica (dati alfanumerici).

L'Aggiudicatario dovrà prevedere inoltre, comprese nella fornitura, la realizzazione di personalizzazioni applicative volte a garantire:

- la visualizzazione delle informazioni sui form e sui report, nelle modalità grafiche specifiche dell'Ente,
- il raggiungimento del livello funzionale minimo richiesto.

Requisiti specifici per il Sistema gestionale dei Tributi

L'Aggiudicatario deve prevedere la fornitura di un sistema che assicuri il raggiungimento di un livello funzionale pari almeno a quello di seguito riportato.

Con riferimento alle procedure di gestione IMU/ICI le principali funzionalità on-line devono essere:

1. Gestione denunce
2. Gestione denunce di successione
3. Gestione note di trascrizione
4. Gestione pagamenti
5. Gestione detrazioni
6. Gestione aliquote
7. Gestione richieste di rimborso
8. Gestione denunce e pagamenti scartati
9. Gestione liquidazioni
10. Gestione accertamenti
11. Gestione scarti da caricamento
12. Gestione sgravi da ruolo coattivo
13. Gestione Docfa
14. Gestione comma 336
15. Gestione Documentazione elettronica (denunce, raccomandate, Docfa, planimetrie)
16. Interrogazione ruolo informatizzato
17. Gestione contatti con il pubblico
18. Back office Portale

Le principali funzionalità batch devono essere:

1. Caricamento denunce e dichiarazioni
2. Controllo denunce e rilevazione errori
3. Aggiornamento archivi catastali da Portale dei Comuni
4. Verifica dei Versamenti
 - Calcolo ed emissione avvisi di accertamento per omessa e/o parziale versamento
 - Stampa questionari

5. Caricamento pagamenti
6. Caricamento di aliquote differenziate e ulteriori detrazioni
7. Caricamento flusso violazioni
8. Caricamento distinte di spedizione
9. Calcolo e Simulazione Ruolo Coattivo
10. Generazione rimborso
11. Trasmissione denunce IMU/TASI ad ANCI
12. Evasione
 - Incrocio dati IMU/ICI con catasto
 - Caricamento BD Evasione
 - Calcolo ed emissione avvisi di accertamento
 - Stampa questionari

Con riferimento alle procedure di gestione TARI/TARES le principali funzionalità transazionali devono essere:

1. Gestione denunce
2. Gestione sgravi
3. Storico oggetti
4. Gestione accertamenti
5. Gestione rimborsi/compensazioni
6. Ristampa ricevuta
7. Gestione avvisi
8. Gestione pagamenti
9. Gestione Banca Dati utenze abitative e non abitative
10. Gestione Documentazione elettronica
11. Gestione contratti di locazione
12. Gestione catasto comma 340 (Legge Finanziaria 2005)
13. Back office Portale

Le principali funzionalità batch devono essere:

1. Calcolo e simulazione emissione
2. Duplicazione pagamenti scartati su ruolo successivo
3. Caricamento ruoli informatizzati
4. Caricamento distinte di spedizione
5. Caricamento pagamenti
6. Caricamento utenze elettriche/gas
7. Caricamento misure planimetrie

8. Generazione rimborso/compensazione
9. Calcolo rimborsi/compensazioni
10. Invio sgravi alla riscossione
11. Calcolo e stampa solleciti/avvisi di accertamento per omesso o parziale versamento
12. Calcolo e stampa avvisi di accertamento per omessa denuncia e in rettifica
13. Ricerca evasione
 - a) Incrocio dati TARI/TARES con anagrafe residenti
 - b) Incrocio dati TARI/TARES con utenze elettriche/gas
 - c) Verifica denunce con misura planimetrie
 - d) Stampa lettere invito
 - e) Calcolo ed emissione solleciti/avvisi di accertamento

Aspetto particolare è rappresentato dai requisiti derivanti dalla gestione della **TARI puntuale**.

E' necessario infatti che il Gestionale dei Tributi fornito dall'Aggiudicatario sia in grado di supportare l'operatività (il dialogo con il gestore del servizio), sia nella fase di iniziale di distribuzione agli utenti delle attrezzature, con la corretta attribuzione a ciascuno delle attrezzature consegnate, che il corretto svolgimento del servizio a regime, che richiederà un continuo dialogo fra i sistemi del gestore del servizio ed il Gestionale dei Tributi per acquisire, da un lato, le variazioni dei contribuenti TARI, e dall'altro, i dati relativi ai conferimenti.

In particolare l'associazione fra gli utenti e le attrezzature a questi consegnate (sacchi dotati di RFID, bidoni/bidoncini con TAG, card elettronica) sarà sempre detenuta dal gestore del servizio, grazie al fatto che il personale dell'Aggiudicatario registrerà tali informazioni direttamente sul sistema informativo del gestore del servizio. Questo consentirà in fase di rendicontazione dei conferimenti al gestore del servizio di fornire sempre i dati già direttamente associati ai contribuenti.

Per consentire lo svolgimento della fase iniziale sul sistema Gestionale dei Tributi dovranno essere realizzati i servizi di integrazione con il sistema informativo del gestore come di seguito descritti. Tali servizi saranno poi utilizzati anche nella fase di gestione a regime del servizio al fine di comunicare al gestore del servizio tempo per tempo gli aggiornamenti sulla banca dati completa dei soggetti in tassa. Una volta presenti tali informazioni sul sistema informativo del gestore del servizio, il personale dell'Aggiudicatario potrà procedere alla corretta attribuzione delle attrezzature a ciascun utente utilizzando tale sistema.

L'Aggiudicatario deve prevedere quindi l'integrazione del Gestionale dei Tributi con il sistema informativo (il sistema di monitoraggio e controllo del conferimento rifiuti puntuale) del gestore del servizio sulla base delle seguenti indicazioni.

Il dominio di interesse del monitoraggio del conferimento dei rifiuti è rappresentato da tutte le utenze TARI dell'Ente. Il sistema di monitoraggio del gestore del servizio inizialmente dovrà poter

allineare il proprio sistema informativo con tutte le utenze TARI che risultano attive al momento dell'avvio del servizio di distribuzione delle attrezzature.

Deve quindi essere estratto dal database del Gestionale Tributi un file con i dati di dettaglio delle utenze finalizzato ad allineare tale database e il sistema informativo del gestore del servizio.

La fornitura dovrà rispettare le specifiche del tracciato che saranno messe a disposizione dal gestore del servizio, che provvederà quindi al popolamento del proprio sistema informativo una volta consegnato il file con i dati.

Per mantenere nel tempo allineati i dati tra i due sistemi, quindi sincronizzare le movimentazioni delle utenze, il Gestionale dei Tributi deve implementare le sue funzionalità per gestire le seguenti richieste da parte del sistema informativo del gestore del servizio:

- richiesta del file integrale della banca dati degli attivi secondo il tracciato concordato;
- richiesta dell'elenco delle utenze variate o della variazione di una specifica utenza;
- richiesta dei dati di dettaglio di una specifica utenza.

Al fine di implementare le necessarie funzionalità si può suggerire il seguente approccio:

- creazione di un datawarehouse delle utenze TARI, finalizzato a memorizzare il censimento e lo stato delle utenze TARI trasmesse al sistema informativo del gestore del servizio.

- creazione di procedure, finalizzate all'aggiornamento delle utenze Tari del datawarehouse, movimentate nel Gestionale dei Tributi. La frequenza di aggiornamento dovrà essere su base giornaliera, quindi da eseguirsi in schedulazioni notturne, in particolare la procedura dovrà memorizzare per ogni utenza la data della variazione più recente.

- realizzazione di un export massivo dei dati delle utenze in formato csv, aderente con le specifiche inviate dal gestore del servizio. La prima alimentazione del datawarehouse sarà la sorgente dei dati per produrre la prima fornitura di utenze da inviare per l'allineamento iniziale del sistema del gestore. La funzione di export sarà poi utilizzata anche per gli allineamenti successivi tra i due sistemi se richiesti (quindi la richiesta di allineamento di tutte le utenze potrà essere soddisfatta dal Gestionale dei Tributi tramite la fornitura di file di dati e non tramite servizi automatizzati).

- realizzazione di alcuni webservice per la sincronizzazione dati utenze TARI richiamabili dal sistema del gestore:

- richiesta elenco utenze variate (invia un messaggio contenente le utenze che risultano variate all'interno di un periodo indicato nella richiesta);
- richiesta variazione singola utenza (con la stessa struttura del messaggio precedente, viene inviata la sola utenza indicata nella richiesta, se variata, ad una data compresa all'interno del periodo indicato nella richiesta medesima);
- richiesta dati di dettaglio di una singola utenza (invio dei dati di dettaglio dell'utenza indicata nella richiesta).

Come detto, infine, nella fase a regime, per consentire la acquisizione dei dati relativi ai conferimenti effettuati dagli utenti, sarà necessario implementare una procedura di caricamento dati sul Gestionale dei Tributi per acquisire periodicamente i dati forniti dal gestore del servizio.

4.3.5.2 Gestionale della Riscossione

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di un Sistema Informativo per la Gestione della Riscossione ordinaria e coattiva diretta delle entrate comunali e dei servizi operativi necessari alla messa in produzione.

L'applicativo deve permettere all'Ente locale la gestione in proprio di tutte le fasi della riscossione delle entrate descritte all'interno del Capitolato tecnico.

Il sistema deve permettere all'Ente di visualizzare l'andamento delle proprie entrate; l'Ente dovrà avere accesso a tutte le informazioni sullo stato della riscossione, su tutte le attività che l'Aggiudicatario è tenuto a svolgere.

Le entrate tributarie comunali di cui si richiede il supporto informatico alla riscossione ordinaria sono:

- Modulo Ordinaria (TARES-TARI ed IMU/TASI)
- Modulo Imposta di Soggiorno

Le entrate comunali per le quali si richiede il supporto informatico alla riscossione coattiva diretta sono in via esemplificativa le seguenti:

- ICI;
- IMU/TASI;
- TARI/TARES;
- Imposta di Soggiorno;
- Sanzioni Codice della Strada;
- Sanzioni amministrative del Comune;
- Sanzioni amministrative ASL;
- Patrimonio (fitti);
- Entrate Extra-tributarie (servizi alla persona);
- Altre entrate (ICP, Cosap/Tosap, ecc.).

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'integrazione del sistema gestionale della Riscossione con le componenti funzionali del Dominio "Gestionali Ente" e del Dominio "Servizi al cittadino".

4.3.5.2.1 Funzionalità richieste al Sistema di Gestione della Riscossione

Le funzionalità offerte dal Sistema Informativo di Gestione della Riscossione dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di riscossione tributi così come vengono descritte all'interno del Capitolato tecnico.

Il Sistema Informativo dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garanzia di prestazioni soddisfacenti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici;
- produzione delle diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produzione delle liste/flussi da utilizzare per la stampa;
- governare appieno e in modo automatizzato la catena delle attività di riscossione (sia volontaria che coattiva) con tracciatura delle operazioni su ogni singolo contribuente;
- gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, maggiori rateazioni e relativa revoca;
- acquisizione dei flussi di incasso in multicanalità e con diverse tipologie di tracciato;
- riconciliazione delle somme incassate con i carichi e con i capitoli/accertamenti di Bilancio dell'Ente;
- rendicontazione degli incassi sia in relazione alle liste di carico che alle entrate di Bilancio dell'Ente;
- riversamento agli Enti beneficiari delle somme di competenza in base alle modalità legate alla convenzione (ad esempio il tributo Provinciale);
- emissione delle Ingiunzioni di pagamento;
- gestione delle azioni cautelari (in modo automatico il fermo amministrativo), tracciandole nel sistema;
- gestione delle azioni esecutive, tracciandole nel sistema (pignoramento mobiliare, immobiliare, pignoramento presso terzi e procedure concorsuali);
- interfacciamento con il sistema di pagamenti dell'Ente ed in particolare con PagoPA e con i servizi on-line di pagamento previsti nel Dominio "Servizi al cittadino";
- messa a disposizione di un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri;

- integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente mediante servizi messi a disposizione;
- gestione del fascicolo digitale del contribuente.

Con riferimento particolare alla **riscossione ordinaria delle entrate tributarie TARES-TARI** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- gestione di tutte le attività di back office relative al portale del contribuente, inserito nel Dominio dei Servizi al cittadino, che riguardano l'attività di riscossione (ad esempio presentazione di istanza di rateizzazione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- Acquisizione delle posizioni contributive da sistema gestionale interno all'Ente:
 - acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale TARI/TARES;
 - inserimento per ogni lista dei corretti riferimenti di bilancio.
- Produzione degli avvisi/documenti annuali ordinari di pagamento:
 - produzione del flusso informatico degli avvisi/documenti annuali ordinari di pagamento (o ad altro canale) per la successiva stampa ed il recapito.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi/documenti annuali ordinari:
 - acquisizione dei flussi di pagamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto, ad esempio, RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti con le liste di carico:
 - elaborazione ed attribuzione dei pagamenti alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria);
- Riconciliazione dei versamenti con i riferimenti di bilancio comunali:
 - rendicontazione di tutti gli incassi secondo le modalità descritte all'interno del Capitolato tecnico.
- Predisposizione e gestione degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento:
 - acquisizione dei file generati dalla propria procedura gestionale TARI/TARES;
 - inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento:
 - acquisizione dei flussi di pagamento degli avvisi di sollecito/accertamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'Ente ad esempio RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento con le liste:

- elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di sollecito/accertamento alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria).
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento con i riferimenti di bilancio comunali:
 - rendicontazione di tutti gli incassi derivanti dagli avvisi di sollecito/accertamento secondo le modalità descritte all'interno del Capitolato tecnico.
- Produzione dei flussi relativi a rateizzazioni (compresa casi di maggiore rateazione o revoca di maggiori rateazioni) e a sgravi.
- Aggiornamento del modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM.
- Elaborazione dei flussi per la riscossione coattiva del tributo.
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

Con riferimento particolare alla **riscossione spontanea dell'imposta ICI/IMU** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line che riguardano l'attività di riscossione ordinaria (es. presentazione di istanze di rateizzazione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- Elaborazione dei dati:
 - Acquisizione dei dati necessari al calcolo dell'imposta dal sistema gestionale interno all'Ente.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi ordinari:
 - Acquisizione dei flussi di pagamento provenienti dall'Agenzia delle Entrate su tracciato record standard dell'Agenzia delle Entrate;
 - Acquisizione dei flussi di pagamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'Ente ad esempio RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
- Predisposizione e gestione degli avvisi di accertamento:
 - Acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale IMU/TASI;
 - Inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di accertamento:
 - Acquisizione dei flussi di pagamento degli avvisi di accertamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'Ente ad esempio RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di accertamento con le liste di carico:

- Elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di accertamento alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria).
- Gestione dei flussi di rendicontazione degli incassi (ordinari ed accertamento).
- Gestione dei flussi di accertamento notificati non pagati o pagati parzialmente.
- Gestione delle eventuali rateizzazioni.
- Gestione dei pagamenti dei rimborsi (emissione atti e salvataggio dati su gestionale).
- Elaborazione dei flussi per la riscossione coattiva dell'imposta.
- Aggiornamento del modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

Con riferimento particolare alla **gestione ordinaria della riscossione della Imposta di Soggiorno** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente.
- provvedere alla riconciliazione di tutti i pagamenti eseguiti su conto corrente postale (compresi i bollettini bianchi e i bonifici) o su conto corrente bancario di tesoreria con le posizioni presenti in banca dati.
- rendicontare gli incassi secondo le modalità concordate con l'Ente.
- Predisposizione e gestione degli avvisi di accertamento.
- Acquisizione i flussi di versamento degli avvisi di accertamento provenienti da Poste (o da altro canale richiesto dall'Ente ad esempio RID, PAGOPA) con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente.
- Gestione dei flussi di accertamento notificati non pagati o pagati parzialmente.
- Gestione dei pagamenti dei rimborsi (emissione atti e salvataggio dati su gestionale).
- Aggiornamento del modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM.
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

A livello di **riscossione coattiva** il sistema di gestione della riscossione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- Acquisizione flussi di output da procedure gestionali in uso all'Ente.
- Elaborazione dei flussi per applicazione sanzioni, interessi, recupero spese.
- Gestione completa delle ingiunzioni di pagamento.
- Gestione completa dei solleciti del credito.
- Gestione completa delle procedure esecutive e cautelari.

- Gestione completa dei rimborsi/compensazioni.
- Gestione completa delle rateizzazioni, degli sgravi e dei scarichi totali.
- Acquisizione in ogni caso dei flussi di incasso e riconciliazione delle somme incassate.

Durante ognuna delle fasi descritte dovrà essere possibile da parte dell'Ente visualizzare lo stato aggiornato delle riscossioni di propria competenza per ogni posizione contributiva. L'operatore comunale dovrà essere dotato di una serie di maschere oppure di report forniti dall'Aggiudicatario che permettano delle visure e delle ricerche sui dati contenuti all'interno del gestionale della riscossione.

Il sistema di visura dovrà garantire le seguenti operazioni.

- Ricerca per codice fiscale di tutte le posizioni debitorie del contribuente.
- Ricerca per lista di carico e tributo.
- Visura aggregata della situazione generale e dettagliata degli avvisi ordinari emessi.
- Visura aggregata della situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi.
- Visura per ciascuna annualità di bilancio dell'importo aggiornato del totale degli avvisi ordinari e degli avvisi di accertamento.
- Visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'Ente degli incassi in bilancio.

Tutte le informazioni visionate dall'operatore comunale dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi.

4.3.5.2.2 Requisiti generali del Sistema di Gestione della Riscossione

L'introduzione di questa nuova componente deve rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio al complesso del sistema informativo comunale;
- garanzia di continuità di servizio per gli utenti dei settori o unità organizzative coinvolte;
- coerenza con le altre componenti applicative in fornitura.

Il Sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo statistico, con possibilità di indirizzare gli output su video e/o su stampante, anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dall'Ente;
- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;

- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- possibilità di esportare i dati in un formato aperto in modo da renderne facile l'accesso ed il riuso: i dati devono essere il più possibile relazionabili secondo i principi del "Linked Open Data";
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire prestazioni soddisfacenti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici;
- integrarsi con il sistema di protocollo dell'Ente mediante servizi messi a disposizione;
- gestire il fascicolo digitale del contribuente.

Tutte le comunicazioni ufficiali che intercorrono tra Ente e cittadino e che sono previste dalla normativa, devono essere compiutamente gestite dall'Aggiudicatario tramite il proprio sistema gestionale e ove possibile, allo scopo di migliorare il servizio, dovranno essere gestite dall'Aggiudicatario tramite una specifica piattaforma multicanale (CRM).

L'Aggiudicatario dovrà prevedere inoltre, comprese nella fornitura, la realizzazione di personalizzazioni applicative volte a garantire:

- la visualizzazione delle informazioni sui form e sui report, nelle modalità grafiche specifiche dell'Ente,
- il raggiungimento del livello funzionale minimo richiesto.

Importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'Ente

L'Aggiudicatario dovrà infine prevedere necessariamente in fase di proposta del piano di lavoro l'attività di importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'Ente.

Il nuovo sistema deve infatti utilizzare le banche dati pregresse dell'Ente riferite all'attività di riscossione, al fine di dare garanzia di continuità di servizio. In particolare deve essere prevista una attività di importazione sul sistema gestionale proposto di tutte quelle partite per le quali l'Ente riterrà opportuno trasferire la gestione della riscossione fin da subito all'Aggiudicatario.

4.3.5.3 Gestionale di ricerca evasione

La gestione di tale servizio deve avvenire secondo la modalità descritta dall'Aggiudicatario in sede di gara, nel rispetto di quanto di seguito riportato.

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di due tipologie di sistemi:

- a) per il recupero dell'evasione dei tributi locali;
- b) per l'accertamento dei tributi erariali e di pressione fiscale (anche detta "compartecipazione alla evasione erariale").

I sistemi per il recupero dell'evasione dei Tributi Locali (IMU/TASI, TARI/TARES, Imposta di soggiorno ed alte imposte) ed Erariali serviranno per la ricerca dell'evasione fiscale e dei tributi locali.

I sistemi proposti dovranno a titolo indicativo, ma non esaustivo, trattare i seguenti aspetti:

- Ricerca Evasione IMU/TASI e TARI/TARES
- Ricerca evasione IRPEF
- Modulo di analisi dei classamenti: è un modulo che effettua da un lato le verifiche di congruità e coerenza fra “stato di fatto” dell'unità immobiliare e quanto effettivamente accatastato, utile ad individuare situazioni da rivedere sotto il profilo del classamento. Fornisce strumenti per il trattamento delle posizioni e l'invio delle stesse rettifiche all'Agenzia delle Entrate mediante i protocolli preposti.
- Analisi Capacità Contributiva: consiste in un modulo software capace di rilevare i nuclei familiari che presentano potenziali anomalie legate alle dichiarazioni IRPEF rispetto a quanto risultano ammontare le spese che lo stesso nucleo deve affrontare nell'ambito di un determinato anno di riferimento.

4.3.5.3.1 Funzionalità richieste ai sistemi di gestione evasione locale

Le funzionalità offerte dai sistemi dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di supporto alla ricerca di evasione delle entrate comunali ed analisi delle anomalie e posizioni tributarie locali così come vengono descritte all'interno del Capitolato tecnico.

Dal punto di vista dei contenuti l'utente, utilizzando questi sistemi, dovrà essere messo in grado di produrre elenchi di posizioni anomale da sottoporre ad ulteriori verifiche in fase di attività istruttoria dei procedimenti.

Tutte le attività di ricerca evasione locale dovranno tenere memoria di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e acquisire tutte le informazioni e i dati necessari allo svolgimento del servizio di predisposizione e gestione degli atti di accertamento.

Il Sistema Informativo dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- permettere la creazione di liste di soggetti sui quali avviare l'indagine;
- tramite l'uso di ACSOR o di altri sistemi messi a disposizione dell'Ente corredare le posizioni presenti in lista di dati utili all'indagine;
- memorizzare tutte le informazioni utili alla identificazione di situazioni di 'anomalia' da indagare;
- esportare le liste verso il gestionale tributi del Dominio di Fornitura e del Dominio “Gestionali Ente” per procedere con le attività di controllo e bonifica dei dati descritti nel capitolo apposito;
- produzione di report periodici relativamente all'esito degli accertamenti effettuati;
- fornire una lettura integrata dei vari aspetti TARI, TASI o IMU o Imposta di Soggiorno al fine di giungere ad un omogeneo e coerente trattamento dell'oggetto, ai fini dei vari tributi locali.

A titolo di esempio e non in via esaustiva, nell'ambito della ricerca dell'evasione IMU/TASI, potranno essere prodotte le seguenti liste di potenziali evasori da verificare:

- possibili evasori parziali desumibili dal confronto dei dati IMU/TASI con quanto effettivamente censiti in Catasto e/o in Anagrafe della Popolazione (per evidenziare categorie/rendite dichiarate non corrispondenti allo stato di fatto, o esenzioni per abitazione principale o altre agevolazioni che non trovano conferma nell'archivio dei cittadini residenti);
- possibili evasori totali analizzando quei soggetti che risultano proprietari in catasto di un immobile per il quale sono intestatari di una qualche utenza (elettrica, gas, acqua, TARI), ma per la quale né loro né alcun comproprietario appaiono dichiarare/pagare l'IMU/TASI. Inoltre la piattaforma di ricerca evasione così costituita consentirà di fornire un quadro di riferimento completo ed analitico del patrimonio immobiliare del Comune (soggetti, oggetti, consistenza, valore), e utilizzarlo quale termine di raffronto per il gettito IMU/TASI, anche ai fini della stima della possibile evasione a fini IMU/TASI.

Analogamente, sempre a titolo di esempio, nell'ambito della ricerca evasione ai fini TARI/TARES potranno essere prodotte le seguenti liste di "potenziali evasori da verificare":

- evasori parziali desumibili dal confronto con i dati metrici catastali (come da requisiti del comma 340 della Legge Finanziaria 2005);
- possibili evasori totali desumibili dal confronto con le informazioni presenti nell'archivio IMU/TASI, nel caso di proprietari che abbiano in passato dichiarato abitazione principale, ma non risultano pagare la Tassa/Tariffa per quella abitazione (né in prima persona, né attraverso familiari o comproprietari dell'immobile);
- possibili evasori totali derivabili dal confronto con i dati relativi ai nuclei familiari censiti in Anagrafe (per quanto riguarda le utenze domestiche), o dal confronto con l'archivio delle utenze elettriche e gas, se disponibile (per quanto riguarda le utenze non domestiche), individuando quegli utenti che apparentemente non pagano la Tassa/Tariffa per l'immobile da essi occupato.

4.3.5.3.2 Funzionalità richieste ai sistemi di supporto all'accertamento dei tributi erariali

Il D.L. 203 del 30/9/2005 concernente "Misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria", e successive modificazioni ed integrazioni, ha previsto la collaborazione dei Comuni all'attività di accertamento condotta dagli organi dell'Ente finanziaria.

I Comuni, in contatto diretto col patrimonio immobiliare e, in generale, col tessuto produttivo del territorio, devono essere in grado di svolgere l'attività istruttoria per l'accertamento erariale in modo più efficiente rispetto a quanto realizzabile dagli Uffici delle Agenzie delle Entrate.

Questo in virtù della conoscenza di informazioni quali l'effettiva occupazione degli immobili e il loro utilizzo, per come derivabile, ad esempio dalla gestione della Tassa dei Rifiuti e delle Licenze Commerciali e dalla stessa Anagrafe della Popolazione Residente.

L'obiettivo dei sistemi di supporto all'accertamento dei tributi erariali è quello di andare ad integrare all'interno di un data warehouse di analisi e gestione ricerca evasione tutte le informazioni centrali relative a:

- dichiarazioni dei redditi;
- catasto immobiliare;
- dati degli accertamenti delle imposte qualora resi disponibili dall'Agenzia delle Entrate;
- possesso di beni indicativi di capacità reddituale qualora resi disponibili dall'Agenzia delle entrate.
- Ecc.

Le funzionalità offerte dai sistemi oggetto di fornitura di supporto all'accertamento dei tributi erariali dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali così come vengono descritte all'interno del Capitolato tecnico.

In particolare il Sistema Informativo offerto dovrà rispondere ai requisiti di seguito descritti:

- permettere la creazione di liste di soggetti sui quali avviare l'indagine;
- identificare beni indicativi di capacità contributiva;
- identificare situazioni di abusivismo edilizio;
- rilevare informazioni relative a soggetti iscritti AIRE che ne riscontrino la presenza sistematica sul territorio;
- tramite l'uso di ACSOR o sistemi dell'Ente corredare le posizioni presenti in lista di dati utili all'indagine;
- tracciare all'interno del CRM lo stato di avanzamento della attività istruttoria da parte della agenzia delle entrate;
- produzione di report periodici relativamente all'esito delle segnalazioni effettuate, l'accertato e l'effettivamente erogato dalla Agenzia delle Entrate all'Ente.

A titolo puramente esemplificativo, per selezionare le fattispecie di posizioni sospette indicate nel provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate in materia di proprietà edilizie e patrimonio immobiliare, ecco alcune delle "indagini per incrocio delle informazioni" che dovrà essere possibile eseguire con il sistema di analisi ipotizzato:

- elenco dei soggetti che
 - abbiano dichiarato a fini ICI/IMU/TASI immobili non corrispondenti ad abitazioni principali,

- e che in effetti non risiedono nell'immobile considerato (l'assenza della detrazione per abitazione principale potrebbe essere un mero errore formale nella compilazione della denuncia),
- per i quali non risulta nella dichiarazione dei redditi un'unità immobiliare corrispondente con caratteristiche simili (medesima rendita, periodo di possesso, percentuale di possesso, ecc.),
- specie nel momento in cui i dati dichiarati a fini ICI/IMU/TASI corrispondono effettivamente a quanto censito in Catasto;
- elenco delle posizioni per cui:
 - il contribuente ha dichiarato a fini ICI/IMU/TASI un box, che risulta essere pertinenza di un'abitazione principale (come confermato dalle risultanze dell'Anagrafe della Popolazione)
 - anche dalle denunce della Tassa Rifiuti appare che il box è direttamente utilizzato dal contribuente
 - nessun box di questa tipologia risulta essere dichiarato ai fini delle imposte
- elenco delle posizioni per cui:
 - attraverso l'analisi degli archivi tributari risulta che su un certo immobile paga la Tassa dei Rifiuti un soggetto diverso da quelli individuati come proprietari dell'unità immobiliare
 - il soggetto della Tassa Rifiuti non appare avere alcun rapporto di parentela esplicito
 - implicito con nessuno dei proprietari (ad es. il cognome non corrisponde né direttamente, né attraverso la valutazione degli eventuali componenti dei vari nuclei familiari considerati)
 - non può essere individuato un contratto di locazione regolarmente registrato tra i soggetti esaminati.
- elenco delle posizioni per cui è stato notificato un accertamento ai fini dell'IMU o non sono stati indicati i redditi relativi all'immobile accertato nella dichiarazione dei redditi.

Per raggiungere gli obiettivi descritti l'Aggiudicatario, potrà avvalersi delle banche dati dell'Ente o di ACSOR o sistemi dell'Ente, oppure potrà proporre soluzioni differenti che però consentano di rispondere ai requisiti elencati con medesima efficacia.

4.3.5.3.3 Requisiti tecnologici specifici del presente gruppo applicativo

L'Aggiudicatario è tenuto a descrivere gli strumenti e le modalità attraverso le quali intende svolgere il servizio di ricerca evasione.

Da un punto di vista prettamente tecnico, a titolo esemplificativo, questi strumenti potrebbero comprendere:

- a livello di data warehouse ("magazzino dei dati") vero e proprio, l'alimentazione delle "dimensioni condivise" (compresa la dimensione della localizzazione geografica) e dei

“datamart di analisi” utili a supportare le indagini sul territorio da parte dell’utente finale, alla ricerca delle posizioni “sospette” sotto il profilo del recupero evasione;

- idonei strumenti di analisi quali:
 - un tool QBE (Query by Example), che si ponga come obiettivo il rendere semplice la creazione di interrogazioni anche complesse attraverso un’interfaccia web di semplice utilizzo, anche per utenti che non abbiano una estrazione tecnica, consentendo a questi ultimi di creare una nuova query, di salvarla per condividerla o meno e di richiamarla per eseguirla o modificarla;
 - un tool di navigazione OLAP, che consenta la navigazione delle informazioni censite nel data warehouse per aggregati, consentendo ad utenti di cui non si conoscono le necessità di analisi a priori di analizzare ed esplorare interattivamente i dati sulla base di un modello multidimensionale.

4.3.5.4 CRM e archivio documentale

Per la maggior parte dei servizi oggetto dell’appalto è stato previsto che l’Aggiudicatario fornisca oltre al supporto informatico anche l’attivazione di un front office con risorse dedicate.

Una migliore qualità di questi servizi dipende sia dal dispiegamento di un congruo numero di "risorse umane", ma anche dalle funzionalità degli strumenti gestionali che il personale impiegato nel servizio ha a disposizione nell’espletamento quotidiano delle proprie attività di gestione, sia ordinaria che straordinaria.

L’attività di sportello in particolar modo prevede la verifica di molte informazioni, che obbliga l’operatore a recuperare dall’archivio la pratica per i controlli del caso, al fine di acquisire informazioni per verificare la correttezza dei dati in possesso dell’Ente.

Per questo motivo risulta molto utile in prima istanza implementare un archivio di documenti digitali che permetta di integrare le schede anagrafiche di ogni contribuente con le copie digitali di tutte le comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative relate di notifica, al fine di ricostruire la posizione tributaria di ognuno.

Gli sportelli di front office inoltre devono gestire quotidianamente gli incontri con il cittadino e tutta una serie di comunicazioni con il cittadino stesso, che tipicamente sfruttano una pluralità di canali.

Per il raggiungimento di tali obiettivi si richiede pertanto la fornitura di una piattaforma CRM (Citizen Relationship Management) web based accessibile da parte degli operatori di front office e del call center che permetta di:

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei contribuenti;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini (fax, email, telefono, web, SMS);

- memorizzare tutti i contatti ricevuti, permettendo l'utilizzo di informazioni anche a fini statistici;
- permettere una ricerca agile agli operatori di dati di contatto, news, orari ecc.;
- implementare un sistema di agende condivise per la gestione degli appuntamenti con i contribuenti, fruibile da questi ultimi anche tramite i servizi esposti sul portale del contribuente presente nel Dominio "Servizi al cittadino";
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli, in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni/atti e relative relate di notifica, ai fini della definizione della posizione contributiva del contribuente nei confronti dell'Ente;
- rendere disponibile anche al singolo contribuente tramite i servizi esposti sul portale del contribuente, presente nel Dominio "Servizi al cittadino", i contenuti presenti nel modulo di memorizzazione delle comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative relate di notifica di seguito descritto, secondo quanto concordato con l'Ente.

4.3.5.4.1 Le schede anagrafiche dei contribuenti

Le schede anagrafiche dei contribuenti contengono una serie di informazioni relative ai cittadini, che comprendono sia i riferimenti anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) sia i riferimenti per contattare il cittadino stesso (numeri telefonici, e-mail, PEC).

La fonte dati di queste anagrafiche deve essere l'anagrafe ACSOR dell'Ente e a partire da questa deve essere costantemente aggiornata. In linea generale, i dati provenienti dalle banche dati comunali sono certificati e come tali sono riportati nelle maschere del CRM in modalità di sola lettura.

La struttura che contiene le schede anagrafiche è fondamentale perché ciascuna attività degli sportelli è collegata alla anagrafica di riferimento, se questa è disponibile. A partire dalla scheda anagrafica sarà possibile seguire la storia dei contatti, che nel tempo si sono avuti con la persona, al fine di rendere disponibile questi dati per la costruzione di report statistici.

Ogni scheda anagrafica conterrà anche le indicazioni fornite liberamente dal cittadino sul canale di comunicazione preferito e con cui vuole essere contattato.

L'interfaccia di visualizzazione del CRM resa disponibile all'operatore deve avere un'elevata ipertestualità: in questo modo ogni volta che compare il legame ad una anagrafica (persona che ha chiamato o fissato un appuntamento) sia possibile risalire alla scheda cliccando direttamente sulla voce.

4.3.5.4.2 Modulo di memorizzazione dei documenti

Il CRM dovrà permettere la memorizzazione delle copie digitali di tutte le comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative relate di notifica prodotte dall'iter di gestione e riscossione dei tributi delegata all'Aggiudicatario e il collegamento puntuale alle schede anagrafiche dei contribuenti.

La piattaforma dovrà quindi gestire in via esemplificativa le copie elettroniche dei seguenti documenti:

- Dichiarazioni ICI/IMU/TASI;
- Dichiarazioni TARI/TARES;
- Istanze di rimborso/compensazione, di rateizzazione, in autotutela, di accertamento con adesione, ecc.
- Ricorso in commissione tributaria, tribunale civile, Giudice di Pace, ecc. e relativi esiti
- Date di notifica, relate di notifica, ricevute di ritorno di tutti gli atti rilevanti ai fini della gestione della posizione contributiva (accertamenti, risposte ad istanze in autotutela, ingiunzioni ed altri atti relativi alla procedura di riscossione coattiva, provvedimenti di accoglimento/diniego dei rimborsi, provvedimenti di accoglimento/diniego istanza di rateizzazione);
- avvisi di pagamenti, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, ricevute di pagamento;
- documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) da pubblicare sulla pagina personale dei cittadini;
- ecc.

Il popolamento e la gestione dell'archivio dei documenti interno al CRM non vuole in alcun modo sostituirsi alle necessarie procedure di protocollazione e di conservazione sostitutiva che vengono fornite da altri servizi dispiegati a livello regionale (es. PARER e DOC-ER).

Il rationale principale alla base della costituzione di questo archivio deve essere quello di fornire un servizio di appoggio a tutti gli operatori di sportello, che in questo modo possono visualizzare in tempo reale e mostrare al cittadino tutte le comunicazioni (collegate alla propria scheda anagrafica) che vengono prodotte durante l'iter di gestione e riscossione dei tributi.

Il modulo di memorizzazione che deve essere attivato deve presentare le seguenti funzionalità:

- **acquisizione:** il sistema deve poter essere popolato a partire da diverse fonti di dato, che vanno dall'acquisizione ottica dei documenti alle immagini degli atti inviati dall'esterno del comune, dal formato digitale (PDF, formati MS Office, formati ODF) al flusso XML;
- **registrazione:** al momento dell'acquisizione del documento il sistema deve memorizzare una serie di metadati ed un identificativo univoco che permetta di provare che un documento è stato acquisito dal sistema e che ne permetta il recupero. I metadati essenziali per la registrazione dovranno essere:

- Codice fiscale del contribuente
- Tipologia di tributo
- Tipologia del documento
- Data di creazione del documento
- Dimensioni del documento;
- **consultazione:** il sistema deve permettere la consultazione puntuale di tutte le informazioni rilevanti ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) del contribuente da parte dell'operatore dell'Ente;
- **ricerca:** il sistema deve implementare le funzionalità di ricerca tra i documenti sia tra più fascicoli che all'interno dello stesso fascicolo tramite l'utilizzo di chiavi di ricerca singole o multiple;
- **presentazione:** il sistema deve essere in grado di trasformare le risorse aggregate e profilate in contenuti accessibili dal contribuente sulla pagina web a lui dedicata attraverso i servizi esposti sul portale del contribuente presente nel Dominio dei Servizi al cittadino (fascicolo semplificato del contribuente).

L'archivio dei documenti dovrà essere raggiungibile dalle postazioni di front office dell'Ente e dalle postazioni di call center per permettere agli operatori di mostrare ai cittadini i dettagli della specifica posizione contributiva nei confronti dell'Ente.

Gli operatori di front office dovranno essere in grado molto semplicemente di accedere alla piattaforma CRM, di accedere alla scheda anagrafica del contribuente e di collegarsi alle cartelle contenenti le copie digitali dei documenti relativi a quella specifica scheda anagrafica.

4.3.5.4.3 La piattaforma di comunicazione multicanale e le agende condivise

La piattaforma CRM che dovrà essere implementata dovrà essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con il cittadino. La piattaforma dovrà permettere agli operatori di gestire le singole comunicazioni con il cittadino e di tenerne traccia a livello informatico.

L'implementazione di una piattaforma di comunicazione avviene essenzialmente per rispondere a due necessità:

- Fornire agli operatori di front office uno strumento che permetta di tenere traccia di ogni singola istanza pervenuta (posta, telefono, fax, email, PEC, portale contribuente) aperta da un cittadino e di minimizzare le eventuali inefficienze (telefonate perse, ecc.);
- Fornire uno strumento su cui appoggiare tutte le comunicazioni verso il cittadino sia attinenti il contenuto del servizio affidato (invio avvisi, invio solleciti di pagamento, ecc.), che quelle comunicazioni più indirizzate a migliorare la qualità del servizio (segnalazioni relative alle

scadenze di pagamento, aggiornamenti sui cambiamenti di normativa tributi, informazioni di servizio relative ai cambiamenti di orari a sportello, ecc.).

La piattaforma multicanale dovrà prevedere l'utilizzo dei seguenti mezzi di comunicazione:

- Posta
- E-mail
- PEC
- Telefono
- Fax
- SMS
- Web (condivisione agende elettroniche)
- APP
- Video Chat

La comunicazione dovrà essere garantita in modalità bidirezionale e per ciascun contatto dovrà essere privilegiata una risposta che utilizzi lo stesso mezzo di comunicazione già utilizzato dal cittadino o da lui indicato come preferenziale.

Per quanto riguarda la comunicazione attraverso il canale web essa riguarderà essenzialmente la pubblicazione di una serie di agende digitali per la gestione degli appuntamenti.

Ogni servizio che prevede l'attivazione di un servizio di front office dovrà prevedere anche la gestione separata di un'agenda digitale degli appuntamenti (ogni servizio di front office avrà in carico la gestione di un'agenda digitale).

La gestione dell'agenda riguarderà tutte le prenotazioni di appuntamenti con i front office comunali dei tributi e dovrà poter essere condivisa da tutti gli operatori di front office dell'area tributi.

Le agende digitali dovranno poter essere pubblicate su una pagina web raggiungibile dal cittadino tramite i servizi messi a disposizione sul portale del contribuente presente nel Dominio "Servizi al cittadino" senza autenticazione; le agende dovranno essere costantemente aggiornate e le disponibilità dell'Ente potranno essere modificate dinamicamente ed in ogni momento dagli operatori stessi.

4.3.5.4.4 Collegamento tra portale del contribuente e CRM

La Piattaforma CRM dovrà essere in grado di pubblicare tramite i servizi esposti sul portale del contribuente presente nel Dominio "Servizi al cittadino" una pagina privata dedicata al contribuente (Portale del Contribuente) su cui mostrare ad esempio le seguenti informazioni:

- Dichiarazioni IMU/TASI;
- Dichiarazioni TARI;
- Istanze di rimborso/compensazione, di rateizzazione, in autotutela, di accertamento con adesione, ecc.

- Ricorso in commissione tributaria, tribunale civile, Giudice di Pace, ecc. e relativi esiti
- Date di notifica, relate di notifica, ricevute di ritorno di tutti gli atti rilevanti ai fini della gestione della posizione contributiva (accertamenti, risposte ad istanze in autotutela, ingiunzioni ed altri atti relativi alla procedura di riscossione coattiva, provvedimenti di accoglimento/diniego dei rimborsi, provvedimenti di accoglimento/diniego istanza di rateizzazione);
- Documenti/avvisi ordinari annuali di pagamento, atti di accertamento, altri provvedimenti (ad esempio, solleciti, dinieghi, rateizzazioni, annullamenti, ecc.), ingiunzioni di pagamento, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive, ricevute di pagamento;
- Documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) da pubblicare sulla pagina personale dei cittadini;
- Un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri.

Le risorse web all'interno della pagina privata dovranno essere accessibili dall'utente tramite web browser in forma di widget, sfruttando tecnologie adeguate che devono possedere la caratteristica di essere integrabili all'interno del sito web dell'Ente.

Il cittadino deve essere quindi ad esempio in grado di accedere, previa autenticazione alla propria pagina personale, per scaricare i documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) precompilati e stamparli direttamente oppure un estratto conto riportante la propria posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri.

L'accesso a tali servizi deve avvenire in maniera autenticata, gestendo l'autenticazione mediante credenziali SPID, CNS e piattaforma regionale FEDERA; sarà necessario prevedere l'integrazione della piattaforma CRM con tali sistemi.

Le caratteristiche del Portale del Contribuente sono in dettaglio descritte nel paragrafo 3.3.2 e le modalità di presentazione dei dati devono essere concordate da parte dell'Aggiudicatario con l'Ente.

5 LOTTO 2 E 3 - SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI. "PARTE A NORME TECNICHE"

5.1 Oggetto

Oggetto dei presenti lotti è uno o più dei servizi base, ed anche dei servizi opzionali di seguito indicati e descritti nei capitoli successivi da affidare in regime di appalto di servizi e da eseguire a favore delle Amministrazione della Regione Emilia-Romagna e nello specifico per:

- le Amministrazioni delle province di Modena, Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Bologna per il lotto 2
- le Amministrazioni delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini e Ferrara per il Lotto 3

SERVIZI BASE

- a) gestione ordinaria TARES e TARI;
- b) gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES e TARI;
- c) gestione accertamento e ricerca evasione TARES e TARI;
- d) gestione accertamento e ricerca evasione IMU e TASI;
- e) gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali;

I servizi base potranno essere acquistati dall'Ente anche singolarmente, e sono il presupposto per l'acquisto dei servizi opzionali

SERVIZI OPZIONALI

- a) gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai concessionari privati;
- b) gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate erariali e comunali;
- c) servizio di Data Entry e supporto alla gestione ordinaria IMU/TASI/TARI;

L'Ente ha la facoltà di richiedere uno o più servizi opzionali **esclusivamente in aggiunta ad uno o più dei servizi base** oggetto dell'appalto e, in caso di richiesta, questi, saranno vincolanti per l'Aggiudicatario. L'Ente, ha la facoltà di richiedere tali servizi opzionali, per tutta la durata dell'appalto, o per periodi diversi.

Sono inoltre previsti, come dettagliato dalla parte B del presente capitolato riferito al lotto 2 e 3, i seguenti servizi informatici:

- d) Servizio di integrazione sistema di protocollo dell'Ente
- e) Servizio di integrazione sistema di gestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente;
- f) fornitura di figure professionali informatiche per attività ulteriori di sviluppo software: all'Aggiudicatario.

Tutti i servizi dovranno essere eseguiti, nel rispetto delle prescrizioni del presente capitolato "Parte A norme tecniche e "Parte B requisiti tecnici" nonché delle disposizioni generali e di tutte le normative regolamentari e legislative vigenti in materia.

5.2 Corrispettivi

Tutti i servizi e le forniture oggetto della presente gara saranno remunerati secondo le modalità di seguito specificate e non saranno previsti ulteriori corrispettivi e/o rimborsi oltre quelli indicati nel presente paragrafo.

I prezzi di cui al presente articolo saranno corrisposti singolarmente o cumulativamente, a seconda dei servizi che saranno richiesti – e acquistati – dalle Amministrazioni contraenti.

- **Gestione ordinaria TARES/TARI: all'Aggiudicatario sarà corrisposto:**

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativi alle annualità di competenza ed oggetto di affidamento + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, maggiorazione TARES di competenza statale, recuperi spese o altri oneri accessori);

- **Gestione di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI: all'Aggiudicatario sarà corrisposto:**

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativi alle annualità di competenza ed oggetto di affidamento + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, maggiorazione TARES di competenza statale, recuperi spese o altri oneri accessori);
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per sollecito/avviso di accertamento per omesso/parziale/ tardivo pagamento notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;

Gestione ricerca evasione TARES/TARI all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- Per l'attività di sollecito/avviso di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, per le singole attività, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad avvisi di accertamento per omessa/infedele dichiarazione notificati nel periodo contrattuale + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, maggiorazione TARES di competenza statale, recuperi spese o altri oneri accessori);

- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per sollecito/avviso di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;
- Per l'attività di avviso di accertamento per omessa e/o infedele denuncia all'Aggiudicatario sarà corrisposto:
 - un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, per le singole attività, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad avvisi di accertamento per omessa/infedele dichiarazione notificati nel periodo contrattuale + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, maggiorazione TARES di competenza statale, recuperi spese o altri oneri accessori);
 - un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per avviso di accertamento per omessa o infedele dichiarazione notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;

Gestione ricerca evasione IMU/TASI all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad avvisi di accertamento notificati nel periodo contrattuale + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato su recuperi spese o altri oneri accessori);
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per avviso di accertamento notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;

Riscossione coattiva all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad ingiunzioni notificate nel periodo contrattuale dell'Ente + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di provento/tributo, sanzioni/penalità e interessi (non sarà applicato su recuperi spese o altri oneri accessori);
- una maggiorazione in % (compenso di risultato) offerta in sede di gara del compenso % di cui sopra. Tale maggiorazione è applicabile esclusivamente sul compenso calcolato sulle riscossioni dei tributi ed entrate comunali per i quali non è stata affidato dall'Ente anche il servizio di supporto alla riscossione ordinaria volontaria e/o derivante da attività di recupero evasione.

- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per ingiunzione di pagamento notificata nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni dalla scadenza del contratto;
- rimborso delle eventuali spese sostenute per le attività cautelative ed esecutive sulle partite riscosse interamente, nella misura massima prevista dalle tabelle allegate al DM 21 novembre 2000 e s.m. ed integrazioni (IVA compresa), stimata in € 60.000,00 annui per il lotto 2 ed in € 42.000,00 annui per il lotto 3. Come previsto al capitolo "gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali" del presente Capitolato, le spese di infruttuosa esecuzione sono, invece, interamente a carico dell'Aggiudicatario laddove il contribuente ometta, anche parzialmente, il pagamento degli importi intimati, comprese quelle eventualmente anticipate dall'Ente. Tuttavia, il rimborso di tali spese è riconosciuto nel caso in cui venga emesso dall'Ente uno sgravio totale per causa non imputabile all'attività dell'Aggiudicatario;

Per tutti i servizi base, qualora alla data di scadenza del presente appalto siano in corso rateizzazioni per le quali non è decaduto il beneficio, l'Ente riconoscerà all' Aggiudicatario uscente il compenso % sulle rate non ancora riscosse.

Corrispettivi spettanti per i servizi Opzionali:

Gestione servizi di supporto ricerca evasione entrate erariali all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso in % (compenso di risultato) secondo quanto offerto in sede di gara applicato sugli importi riscossi, a seguito segnalazioni inviate all'Erario nel periodo contrattuale + IVA;

Servizio di Data Entry e supporto alla gestione ordinaria IMU/TASI/TARI all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso pari ad euro 19,50, salvo migliore offerta in sede di gara, per ogni ora/uomo resasi necessaria per l'esecuzione del Servizio

Gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai Concessionari privati all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso %, pari al 50% dell'importo che l'Ente riscuoterà nel periodo contrattuale, ai sensi del D. Lgs. 112/99;

CORRISPETTIVI SPETTANTI PER I SERVIZI INFORMATICI RICHIESTI DI CUI AL CAPITOLATO "REQUISITI TECNICI"

- Servizio d'integrazione sistema di protocollo dell'Ente: all'Aggiudicatario sarà riconosciuto un costo una tantum + IVA secondo quanto offerto in sede di gara in riferimento al complesso del dominio fornitura;

- Servizio d'integrazione del sistema gestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente: all'Aggiudicatario sarà riconosciuto un costo una tantum + IVA secondo quanto offerto in sede di gara in riferimento al complesso del dominio fornitura;
- fornitura di figure professionali informatiche per attività ulteriori di sviluppo software: all'Aggiudicatario, relativamente alle singole figure professionali fornite, sarà corrisposto un compenso per giorno/uomo secondo quanto offerto in sede di gara.

5.3 GESTIONE ORDINARIA TARES-TARI

5.3.1 Descrizione del servizio

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria del Tributo TARES (art. 14 del D.L. 201/2011), della Tassa Rifiuti (TARI) di cui al comma 639 e ss. dell'art. 1 della L. 147/2011 e di cui alla Legge Regionale Emilia Romagna n. 16 del 05 ottobre 2015 (TARIP):

- rendere disponibile un sistema informatico atto a supportare tutte le attività relative alla gestione del tributo, tra cui a titolo esemplificativo, si elencano: lo sviluppo e gestione di un Portale on line del tributo, la bonifica della banca dati, la gestione e applicazione di eventuali agevolazioni tariffarie (con le diverse modalità), la formulazione di modulazioni tariffarie finalizzate all'applicazione di riduzioni relative alla raccolta differenziata delle utenze domestiche e non domestiche, la predisposizione delle procedure informatiche per l'emissione di lettere di richiesta di informazioni, di richiesta chiarimenti e/o documenti integrativi, dei documenti di pagamento ordinari annuali TARES/TARI e dei rimborsi o compensazioni;
- elaborazione della lista per l'emissione, sulla base delle indicazioni dell'Ente e del Regolamento, dei documenti di pagamento ordinari annuali TARES/TARI (comprensiva della quota per servizi indivisibili, di cui al comma 13 e 13 bis, art. 14, D.L. 201/2011 e della quota di competenza della Provincia, di cui all'art. 19, del D. Lgs. 504/1992);
- tutte le attività di front e back office, compreso il caricamento delle dichiarazioni, di eventuali variazioni anche relative ai versamenti effettuati, di annullamenti degli atti, dei rimborsi e di call center che riguardano la gestione ordinaria del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà:

- a) tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e farsi carico anche di tutte le attività arretrate (compreso il caricamento delle denunce) del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), di cui all'art.14, del D.L. 201/2011, nonché della tassa sui rifiuti (TARI), di cui al comma 639 e ss., dell'art. 1, della L. 147/2013
- b) farsi carico di tutte le attività finalizzate alla gestione dell'applicazione della Tari puntuale tributo (TARIP), se applicata dall'Ente e nel rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti;

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo anche qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione ordinaria del tributo, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero, secondo le modalità e i termini di legge, oltre all'invio tramite PEC nei casi e nelle modalità previste dalla normativa vigente e comunque sulla base delle indicazioni fornite dall'Ente. Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti interessati a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

La gestione dell'attività deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio, nonché di apportare eventuali modifiche conseguenti ad abrogazioni e/o modifiche normative e regolamentari.

5.3.2 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente paragrafo "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie ed extratributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al sabato per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 100.000 abitanti.

Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una o più caselle di posta elettronica indicate dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno o più sportelli dedicati. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

5.3.3 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare, dall'Italia o dall'estero) lo specifico numero verde attivato con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al

fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente

5.3.4 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) caricamento su sistema informatico delle dichiarazioni TARI e di eventuali variazioni (presentate al front-office) in tempo reale allo sportello, salvo un termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio;
- b) caricamento su sistema informatico delle dichiarazioni TARI e di eventuali variazioni (pervenute on line, tramite fax, mail, posta) non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento della dichiarazione, salvo un termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio;
- c) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: inferiore a 25 minuti;
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica di cui al precedente paragrafo "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- h) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- i) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: inferiore allo 0,5% dei contatti di front-office;

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si

riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office -foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportate. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di caricamento delle dichiarazioni indicati ai precedenti livelli di servizio a) e b): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio c): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera d) o e) per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente livello di servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center: 0,7 per mille;
- g) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto di cui alla precedente lett. i): 0,3 per mille;

Per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre

tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

5.4 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA -TARES-TARI

5.4.1 Descrizione del servizio

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate, relative ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria del Tributo TARES (art. 14 del D.L. 201/2011) della Tassa Rifiuti (TARI), di cui al comma 639 e ss., dell'art. 1, della L. 147/2011 e di cui alla Legge Regionale Emilia Romagna n. 16 del 05 ottobre 2015 (TARIP):

- a) produzione, stampa e spedizione dei documenti di pagamento ordinari TARES/TARI;
- b) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- c) tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- d) tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo che riguardano la gestione ordinaria dei servizi di supporto nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- e) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi, compensazioni, etc;
- f) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione dei pagamenti relativi ai prospetti ordinari annuali riassuntivi del tributo e rendicontazione degli incassi;
- g) gestione ravvedimento TARI con la determinazione dell'importo effettivo dovuto (comprensivo sanzioni e interessi) e la produzione automatica di un documento di pagamento come determinato dall'Ente;
- h) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento del tributo ordinario, con cadenza almeno quadrimestrale;
- i) produzione, stampa e notifica degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale versamento, con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; si precisa che per le notifiche via Pec l'Aggiudicatario deve predisporre l'atto con caratteristiche corrispondenti alla normativa vigente per tali modalità di notifica, e comunque validate dall'Ente.
- j) produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per tardivo versamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, si precisa che per le notifiche via Pec l'Aggiudicatario deve predisporre l'atto con caratteristiche corrispondenti alla normativa vigente per tali modalità di notifica, e comunque validate dall'Ente;

- k) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione dei pagamenti relativi ai solleciti/avvisi di accertamento e rendicontazione degli incassi;
- l) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale dei solleciti/avvisi di accertamento emessi e rivelatisi errati;
- m) gestione degli atti di annullamento totale o parziale di cui alla precedente lettera con acquisizione delle istanze, protocollazione delle stesse (anche su sistema informatico in uso all'Ente), nonché predisposizione delle relative comunicazioni debitamente motivate da notificare al contribuente previa sottoscrizione da parte del Responsabile dell'Entrata, anche digitale e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- n) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o procedure extragiudiziali;
- o) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento dei solleciti/avvisi di accertamento, con cadenza almeno bimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
- p) creazione della lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tassa, sanzioni, interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari o di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà:

- a) tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e farsi carico, anche di tutte le attività arretrate (compreso il caricamento delle denunce) relative alla gestione ordinaria della Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU) di cui al D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), di cui all'art.14, del D.L. 201/2011 e della tassa sui rifiuti (TARI), di cui al comma 639 e ss., dell'art. 1, della L. 147/2013;
- b) farsi carico di tutte le attività finalizzate alla gestione dell'applicazione della Tari puntuale tributo (TARIP), se applicata dall'Ente e nel rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria del tributo, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti

all'estero secondo le modalità e i termini di legge. L'invio tramite PEC nei casi e nelle modalità previste dalla normativa vigente e comunque sulla base delle indicazioni fornite dall'Ente.

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti interessati a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti a abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con Pago PA, così come meglio dettagliato nella parte del presente Capitolato relativa ai requisiti tecnici).

5.4.2 Prospetti di pagamento ordinari

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria dei prospetti di pagamento ordinari TARES/TARI, l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire e verificare la lista di carico per l'emissione dei documenti di pagamento ordinari annuali;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione. Tale prospetto di sintesi dovrà contenere, ai fini del corretto accertamento nel bilancio dell'Ente, l'indicazione di ciascuna voce di entrata della lista di carico secondo le modalità concordate con l'Ente (es. tassa, addizionale provinciale, maggiorazione spese servizi indivisibili, etc);
- c) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili, di cui al successivo paragrafo " gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- d) acquisire i file relativi alle deleghe SDD, tenendo conto di tutte le comunicazioni di apertura, chiusura e variazione delle deleghe acquisite entro la data di elaborazione della lista, sanando eventuali errori/anomalie nelle comunicazioni acquisite al fine di ridurre i possibili insoluti;

- e) elaborare la lista per predisporre i prospetti di pagamento ordinario mediante bollettino di conto corrente postale o modello di pagamento unificato e gli avvisi di pagamento ordinario mediante SDD;
- f) predisporre prospetto di pagamento ordinario fronte-retro di almeno tre pagine con allegati uno o più bollettini (a seconda del numero di rate) di conto corrente postale intestati all'Ente o uno o più modelli di pagamento unificati (F24) (se previsti dalla normativa) premarcati e precompilati in ogni loro parte (o avvisi di pagamento Pago PA o altro pagamento di pagamento determinato dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento entro e non oltre la data di scadenza del versamento. Ogni prospetto di pagamento, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche di competenza, l'ambito di applicazione, le tariffe, le modalità di calcolo, e l'importo delle rate dovute alle singole scadenze, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout del prospetto di pagamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. Per i contribuenti che avranno attivato la domiciliazione bancaria dovranno essere predisposti e stampati i relativi prospetti di pagamento ordinari SDD privi dei bollettini di pagamento e/o dei modelli unificati;
- g) predisporre il file per le disposizioni SDD bancarie nel formato richiesto dal tesoriere dell'Ente e consegnare il medesimo almeno quindici giorni prima della data di pagamento delle rate;
- h) inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto f), a mezzo posta ordinaria o e-mail (se l'indirizzo e-mail è disponibile) La documentazione dovrà essere postalizzata almeno entro 30 giorni dalla scadenza della prima o unica rata. In caso di mancato recapito di tale comunicazione, l'Aggiudicatario deve garantire al contribuente la possibilità di stampare il suo prospetto di pagamento ordinario con allegati bollettini di c/c postale o i modelli unificati di pagamento, anche dal sito internet dell'Ente;
- i) eseguire gli opportuni controlli e correzioni sui prospetti di pagamento ordinari non recapitati per anagrafica incompleta o per indirizzo errato/sconosciuto/incompleto ed inviare gli avvisi all'indirizzo/nominativo rettificato;
- j) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- k) acquisire con periodicità settimanale le comunicazioni di insoluto relative ai pagamenti tramite addebito SDD e predisporre le eventuali azioni di recupero (es. rispedizione flusso se necessario);
- l) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati. Al

- fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- m) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili degli eventuali versamenti eseguiti con modello di pagamento unificato (se previsto dalla normativa vigente) provenienti dall'Agenzia delle Entrate;
- n) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- o) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi";
- p) gestire gli eventuali sgravi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- q) predisporre, stampare ed inviare, sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, gli eventuali avvisi di rettifica con allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente, e/o modello unificato (se previsto), premarcato e precompilato in ogni sua parte (o avvisi di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento se previsto dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento dell'importo dovuto ricalcolato sulla base degli sgravi emessi e degli eventuali pagamenti intervenuti. Ogni avviso di rettifica, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche circa le modalità di determinazione dell'importo dovuto ricalcolato. Il contenuto ed il layout dell'avviso di rettifica dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; Per gli sgravi acquisiti in front office l'Aggiudicatario dovrà rilasciare comunicazione allo sportello;
- r) in caso di pagamento tardivo, predisporre, stampare ed inviare, sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, gli eventuali prospetti comprensivi di ravvedimento, con allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente, e/o modello unificato (se previsto), premarcato e precompilato in ogni sua parte (o avvisi di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento determinati dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento dell'importo della tassa comprensivo delle sanzioni e degli interessi maturati. Per il calcolo del ravvedimento effettuato in front office l'Aggiudicatario dovrà rilasciare il nuovo prospetto allo sportello;

- s) provvedere, entro quaranta giorni dall'intervenuta scadenza dell'ultima rata di versamento, alla formazione degli elenchi delle partite per cui non sia stato effettuato il versamento totale in via ordinaria degli importi dovuti da parte del contribuente.

5.4.3 Avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale pagamento e tardivo pagamento

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale e per tardivo versamento TARES/TARI, l'Aggiudicatario deve:

- a) elaborare le liste degli avvisi di sollecito/accertamento con applicazione del tributo provinciale ambientale, delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; l'applicativo informatico deve elaborare le sanzioni in regime di cumulo materiale o giuridico con applicazione dell'istituto della recidiva, se necessario;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di sollecito/accertamento da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti a tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- c) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adequamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- d) predisporre, protocollare anche su sistema informatico in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di sollecito/accertamento. Ogni atto di sollecito/accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta, le eventuali rettifiche e/o i parziali pagamenti effettuati, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di

sollecito/accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati F24 sempre precompilati in ogni parte (o avviso di pagamento PagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);

- e) notificare gli atti di sollecito/accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater, dell'art. 6, del D. Lgs. n. 82/2005), gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- f) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- g) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'istruttoria svolta;
- h) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- i) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
- j) elaborare le liste dei solleciti/accertamenti pagati, con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;
- k) elaborare i flussi dei solleciti/accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dall'Ente e/o dovute per legge. Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva con cadenza semestrale e comunque entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo "ingiunzioni di pagamento".

5.4.4 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, anche per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; Istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantagioni dalla data di presentazione dell'istanza; nel caso di riversamento ad altro Ente, tipicamente per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, agire in funzione delle norme e prassi vigenti, prendendo contatto con l'Ente per l'eventuale trasferimento o rimandando il contribuente presso l'intermediario per la correzione dell'errore di versamento, monitorandone il successivo adempimento;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; L'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione e suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali), deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, e deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, e gli eventuali interessi;

- f) predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tassa corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- j) gestire l'eventuale procedura di rimborso della maggiorazione standard del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (Maggiorazione TARES), di cui all'art. 14, comma 13, del D.L. 201/2011 sulla base di quanto previsto dall'art. 1, commi 722 a 727, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, dal Decreto Interministeriale del 24 febbraio 2016 e dalla Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze prot. 9720 del 14 aprile 2016;
- k) inserire nel sistema informatico di gestione del tributo e di gestione della riscossione un apposito campo informativo relativo allo stato del rimborso o della compensazione effettuata che consenta di visualizzare le posizioni già oggetto di tali lavorazioni.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso TARSU/TARES/TARI già presentate all'Ente, alla data di affidamento del presente servizio, e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e

deve comunque essere ultimata entro sei mesi dalla data di attivazione del servizio o termine superiore concordato con l'Ente.

5.4.5 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) ed, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. A tal fine in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore. Nei casi residuali per cui non risulta possibile il pagamento tramite addebito in conto l'Aggiudicatario deve allegare alla comunicazione di concessione della rateizzazione e del relativo piano i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati (o avviso di pagamento PagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata.
- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;
- h) comunicare, entro i termini definiti dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- i) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di sollecito/accertamento con provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi, tributo provinciale ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa lista di carico per la riscossione coattiva.

Sarà cura dell'Aggiudicatario verificare il rispetto dei termini, previsti dalla normativa vigente, per l'emissione e notifica dell'ingiunzione di pagamento relativa agli avvisi di sollecito/accertamento oggetto di procedura di rateizzazione.

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi

5.4.6 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente paragrafo "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria, del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei ravvedimenti, dei rimborsi/compensazioni, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'Ente, ai provvedimenti inviati, ai conseguenti carichi di lavoro e finalizzati a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al sabato per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 100.000 abitanti.

L'attività di front-office deve essere organizzata, di norma, con un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche, sulla base delle modalità concordate con l'Ente:

- a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;

- b) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;
- c) un servizio per l'invio personalizzato di un sms in prossimità delle scadenze di pagamento. La soluzione proposta deve consentire di raccogliere i contatti dei contribuenti attraverso più canali;

5.4.7 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare, dall'Italia o dall'estero) lo specifico numero verde attivato con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

5.4.8 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero tributo

(es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma anche digitale e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

5.4.9 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso la possibilità di accedere direttamente al software in uso, per ciascuna lista o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- situazione generale e dettagliata dei prospetti di pagamento ordinari emessi;
- situazione generale e dettagliata degli atti di sollecito/accertamento emessi;
- situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva.

Tali rendicontazioni devono essere fornite, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) con una periodicità almeno mensile o termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (documento ordinario, avviso di sollecito/accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e relative date di esecuzione delle operazioni, delle procedure cautelari ed esecutive eseguite, delle risposte dei terzi, etc). Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di sollecito/accertamento emessi, regolarmente notificati, con dettaglio degli

importi pagati e di quelli non riscossi suddiviso per anno di riscossione. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici, i pagamenti SDD, eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria, o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore degli addetti dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. L'Aggiudicatario dovrà

effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

5.4.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo, ecc.).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

5.4.11 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio Contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: periodicità semestrale
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: inferiore a 25 minuti;
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;

- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica di cui al precedente paragrafo "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- h) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- i) notifica degli avvisi di sollecito/accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- j) percentuale di notifica degli avvisi di sollecito/accertamento sul numero degli atti emessi nell'anno: non inferiore al 75%;
- k) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- l) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di sollecito/accertamento ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- m) tempo di risposta ad istanze di rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- n) elaborazione e consegna dei flussi dei solleciti/accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi;
- o) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: inferiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- p) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati, e pagamenti tramite acconto in SDD: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- q) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;

- r) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- s) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- t) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;
- u) Redazione di report (in formato excel e/o libre office -foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office -foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportate. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- c) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento (precedente lettera e)): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- d) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente livello di servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center: 0,7 per mille;
- f) per il mancato rispetto della percentuale di notifica dei solleciti/avvisi di accertamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- g) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- j) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- k) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo "Gestione dei rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo
- m) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli avvisi di sollecito/accertamento oltre i termini indicati al precedente livello di servizio i) per cause imputabili all'Aggiudicatario: importo complessivo dovuto (tributo, sanzioni ridotte, interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere atto di accertamento;
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

5.5 GESTIONE ACCERTAMENTO E RICERCA EVASIONE –TARES E TARI

5.5.1 Descrizione del servizio

Il servizio di ricerca evasione del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) di cui all'art 14 del D.L. 201/2011 e della Tassa sui rifiuti (TA.RI) di cui al comma 639 e ss. dell'art. 1 della L. 147/2013 e successive modificazioni ed integrazioni, legge regionale Emilia Romagna nr.16 del 5 ottobre 2015 richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge disciplinante la specifica entrata, di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora scadute in riferimento alle unità immobiliari presenti nel territorio dell'Ente. L'obiettivo del servizio è quello di individuare le posizioni contributive a fronte delle quali:

- sia stato riscontrato un omesso o parziale o tardivo pagamento del tributo;
- sia stata omessa la presentazione di regolare denuncia di nuova iscrizione o di identificare le posizioni per le quali la denuncia sia stata presentata in modo infedele negli elementi che determinano il "quantum" dovuto.

Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace, e corretta attività di accertamento, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate:

- a) bonifica della banca dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali, oltre i numeri civici e gli interni, a fronte di quegli oggetti tassa rifiuti che ne siano ancora privi;
- b) modifica, negli immobili già denunciati, delle superfici che risultano inferiori alla superficie calpestabile o all'80% della superficie catastale;
- c) formazione degli elenchi degli intestatari/proprietari degli immobili in cui, dal punto di vista catastale, manchino gli elementi necessari a determinare la superficie catastale e conseguente inoltro delle relative richieste ai medesimi, concordando con l'Ente le modalità ed i termini di invio;
- d) misurazione delle singole planimetrie catastali allo scopo di predisporre le banche dati ad un'attività di ricerca evasione parziale;
- e) individuazione delle posizioni da accertare mediante incroci di dati e di verifiche degli elementi dichiarati, anche mediante invio/notifica di questionari/comunicazioni, nonché accertamenti in loco, con preavviso di almeno sette giorni o secondo diversa previsione regolamentare dell'Ente, da effettuarsi con personale adeguatamente formato (con competenze tecniche ed anche giuridiche in materia tassa rifiuti) e debitamente autorizzato, al fine di verificare la regolarità degli elementi dichiarati e/o rilevare le effettive destinazioni d'uso dei locali e/o aree occupati/detenuti e/o misurarne la superficie calpestabile con riferimento ad ogni tipologia di utenze (domestiche e non), con eventuale convocazione del contribuente. E' necessaria una preparazione e programmazione, sulla base delle indicazioni dell'Ente, delle attività di verifica sul territorio al fine soprattutto di efficientare i controlli. In sede di sopralluogo l'agente accertatore redigerà un completo ed accurato verbale, con allegato materiale fotografico (previa liberatoria dell'utente presente al sopralluogo), indicando – con particolare riferimento alle aree esterne operative e ai locali/aree adibite ad uso magazzino, ogni dato utile ad individuarne e misurarne la tassabilità; le superfici vengono sempre rilevate al lordo delle eventuali aree detassate con indicazione di indirizzo, numero civico e dati catastali. Il verbale, redatto sulla base delle indicazioni dell'Ente, deve riportare il dettaglio dei calcoli della superficie tassabile in formato elettronico e deve essere corredato di una breve descrizione dei locali (es. se ci sono utenze attive, se gli immobili sono agibili o no, occupati da mobilio, macchinari, ecc). L'Aggiudicatario si obbliga, su richiesta dell'Ente, ad effettuare le verifiche anche attraverso sopralluoghi entro un mese dalla richiesta con le modalità sopra indicate. Il verbale, redatto dall'agente accertatore nominato ai sensi dell'art.1, commi 179 e ss L.296/06, fa prova fino a querela di falso di quanto verbalizzato dall'agente con riferimento al momento del sopralluogo e ai soli dati oggettivi da esso rilevati: al fine di preservarne le caratteristiche probatorie, eventuali considerazioni dell'agente accertatore inerenti l'attività controllata

dovranno essere indicate negli appositi spazi del verbale o in separata relazione di servizio, così come le dichiarazioni dell'utente sono da verbalizzare nell'apposita sezione del verbale a ciò deputata.

- f) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- g) gestione di tutte le attività di front e di back office, nonché di call center che riguardano il servizio di recupero evasione del tributo (compreso il servizio di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- h) gestione di tutte le attività di back-office relative al Portale on line del tributo che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione (compreso il servizio di riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- i) acquisizione delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito attività di accertamento e recupero evasione TARES/TARI;
- j) trasmissione, almeno annuale, mediante tracciato record e report definito dall'Ente, delle posizioni aggiornate al fine di garantire un aggiornamento della banca dati utilizzata dall'Ente per la gestione ordinaria;
- k) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- l) produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omesso o parziale o tardivo pagamento e per omessa o infedele denuncia; si precisa che per le notifiche via pec l'Aggiudicatario deve predisporre l'atto con caratteristiche corrispondenti alla normativa vigente per tale modalità di notifica, e comunque validate dall'Ente;
- m) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- n) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi, ecc;
- o) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- p) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento TARSU/TARES/TARI;
- q) rendicontazioni degli incassi;
- r) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
- s) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi di cui alla precedente lettera con acquisizione delle istanze, protocollazione delle stesse (anche su sistema informatico in uso all'Ente) nonché predisposizione delle relative comunicazioni debitamente motivate da notificare al contribuente, previa sottoscrizione da parte del

Responsabile dell'Ente, anche digitale, e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;

- t) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- u) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- v) gestione delle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
- w) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o procedure extragiudiziali;
- x) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento, con cadenza almeno bimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
- y) creazione della Lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tassa, sanzioni, interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari o di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento;

In generale l'Aggiudicatario deve tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, deve controllare tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni che l'Ente richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per gli atti di accertamento TARSU/TARES/TARI già emessi e notificati, alla data di affidamento del presente servizio.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione del tributo ed ai relativi servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previsti da normativa vigente e comunque sulla base dell'indicazione dell'Ente;

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti ad abrogazioni e/o modifiche normative.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con PagoPA così come meglio dettagliato nella parte del presente Capitolato relativa ai requisiti tecnici).

L'attività dovrà essere improntata a criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

5.5.2 Avvisi di accertamento

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento TARES/TARI, l'Aggiudicatario deve:

- a) programmare, con periodicità almeno bimestrale o comunque secondo quanto previsto nell'Atto di Regolamentazione, sulla base dell'indicazione dell'Ente, l'attività e la strategia di emissione dei solleciti/avvisi di accertamento per omesso o parziale o tardivo pagamento e per omessa o infedele dichiarazione;
- b) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento, le risultanze di tali istruttorie devono essere riportate in una scheda informativa dettagliata e nella motivazione degli atti. La scheda informativa dettagliata dovrà essere inserita nel fascicolo del contribuente;
- c) elaborare le liste degli avvisi di accertamento con applicazione del tributo provinciale ambientale, delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; l'applicativo informatico deve elaborare le sanzioni in regime di cumulo materiale o giuridico con applicazione dell'istituto della recidiva, se necessario;
- d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti a tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;

- e) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo **“gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi”** per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adequamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema informatico in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione (nel caso di accertamento per recupero superficie e tariffa, nello stesso atto è necessario riportare duplice motivazione e duplice calcolo), l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Si sottolinea che l'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di inserire nell'atto una motivazione non standardizzata sulla base delle risultanze dell'istruttoria, con eventuale possibilità di allegare documenti utili (foto, verbali di sopralluogo, ecc), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati F24 sempre precompilati in ogni parte (o avviso di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- g) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005), gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- h) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei

mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;

- i) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze in autotutela;
- j) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- k) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile dell'Ente, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;
- l) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
- m) elaborare le liste degli accertamenti pagati con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;
- n) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dall'Ente e/o dovute per legge. Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva con cadenza semestrale e comunque entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle cartelle/ingiunzioni di pagamento.

5.5.3 Gestione dei rimborsi o compensazione

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente o di compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantaggiorni dalla data di presentazione dell'istanza;

- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; l'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione e suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali), deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, e deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, e gli eventuali interessi;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tassa corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;

- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- j) gestire l'eventuale procedura di rimborso della maggiorazione standard del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (Maggiorazione TARES), di cui all'art. 14, comma 13, del DL 201/2011 sulla base di quanto previsto dall'art. 1, commi 722 a 727, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, dal Decreto Interministeriale del 24 febbraio 2016 e dalla Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze prot. 9720 del 14 aprile 2016.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso TARSU/TARES/TARI già presentate all'Ente, alla data di affidamento del presente servizio, e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e deve comunque essere ultimata entro sei mesi dalla data di attivazione del servizio o altro termine superiore concordato con l'Ente.

5.5.4 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front-office presso le strutture di cui al precedente paragrafo "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei rimborsi/compensazioni, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'Ente, ai provvedimenti inviati ed ai conseguenti carichi di lavoro, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al sabato per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno

quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti e fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 100.000 abitanti. Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'assistenza al cittadino deve prevedere la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno o più sportelli dedicati. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

5.5.5 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo "livello di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

5.5.6 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione. A tal fine deve:

- f) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- g) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti, etc.);
- h) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento/diniego) ed in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione, in tempo utile per consentirgli il pagamento della prima rata nei termini; a ciascuna comunicazione devono essere allegati i modelli F24 o i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati (o avviso di pagamento PagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) in tutte le loro parti, per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata. Il provvedimento dovrà essere predisposto per la firma del Responsabile dell'Entrata anche digitalmente e successivamente protocollata;
- i) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- j) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- k) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- l) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;
- m) comunicare, entro i termini definiti dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- n) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di accertamento con provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni,

interessi, tributo provinciale ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa lista di carico per la riscossione coattiva;

Sarà cura dell'Aggiudicatario verificare il rispetto dei termini, previsti dalla normativa vigente, per l'emissione e notifica dell'ingiunzione/cartella di pagamento relativa agli avvisi di accertamento oggetto di procedura di rateizzazione.

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

5.5.7 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc) necessari nel corso delle procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma anche digitale e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

5.5.8 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso la possibilità di accedere direttamente al software in uso, per ciascuna lista o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva.

Tali rendicontazioni devono essere fornite all'Ente, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico), con una periodicità almeno mensile o termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso di accertamento, eventuale ingiunzione/cartella di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e relative date di esecuzione delle operazioni, delle eventuali procedure cautelari ed esecutive eseguite, delle risposte dei terzi, etc. Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di accertamento emessi, regolarmente notificati, con dettaglio degli importi pagati e di quelli non riscossi suddiviso per anno di riscossione. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici, l'addebito in conto ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi, recupero spese, etc), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore degli addetti dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. L'Aggiudicatario dovrà effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

5.5.9 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo, etc).

Esso è inoltre tenuto a effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

5.5.10 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: **non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;**
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": **non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;**
- c) rendicontazione all'Ufficio Contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: **periodicità semestrale;**
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: **inferiore a 25 minuti;**
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento: **non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;**
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla/e casella/e di posta elettronica/PEC di cui al precedente paragrafo "gestione del rapporto con i cittadini e utenti": **non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;**
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: **non superiore a 5;**
- h) tempo massimo di attesa al call center: **non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio** su base trimestrale;
- i) per il recupero evasione: **completare ogni anno il controllo delle annualità sulla base della programmazione dell'attività di accertamento come alla lettera a) del paragrafo "Avvisi di accertamento" e dei termini di decadenza;**
- j) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- k) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento sul numero degli atti emessi nell'anno: **non inferiore a 80%;**
- l) tempo di risposta ad istanze in autotutela: **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza**, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- m) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;**
- n) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque: **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;**

- o) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul numero degli atti notificati nell'anno per omessa o infedele denuncia: **non superiore al 20%**;
- p) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: **rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi**;
- q) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: **non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office**;
- r) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati e pagamenti tramite addebito in conto: **non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive)**; a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
- s) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: **non oltre venti giorni lavorativi** (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
- t) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinato dall'Ente: **non oltre venti giorni lavorativi** (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
- u) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: **non oltre venti giorni lavorativi** (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
- v) rendicontazione delle somme rimosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: **periodicità bimestrale**;
- w) redazione di report (in formato excel e/o libre office - foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: **periodicità trimestrale**.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office -foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere anche conformi all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportata. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento;

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: **100 euro per ogni giorno di ritardo;**
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio a): **100 euro per ogni giorno di ritardo;**
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio b) e c): **100 euro per ogni giorno di ritardo.** Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: **100 euro per ogni giorno di ritardo;**
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio f): **100 euro per ogni giorno di ritardo;**
- f) per il mancato rispetto della programmazione dell'attività di recupero evasione previsti dal presente capitolato o nell'Offerta Tecnica Qualitativa, per cause imputabili all'Aggiudicatario: **1 per mille;**

- g) per il mancato rispetto della percentuale di notifica degli avvisi di accertamento: **0.7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto**;
- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato dalla normativa regolamentare vigente per i procedimenti di accertamento con adesione: **100 euro per ogni giorno di ritardo**. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- k) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazioni: **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- l) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: **1 per mille per ogni punto percentuale superiore al previsto**;
- m) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- n) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo "Gestione dei rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- o) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: **0,3 per mille**;
- p) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- q) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito di gestione del call center: 0,7 per mille;

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente Livello di Servizio j) per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ridotta ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere atto di accertamento; (cerchiamo di unificare o il per mille o importo);

- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato, etc), l'Ente potrà applicare una penale fino **all'1 per mille**, a propria discrezione.

5.6 GESTIONE RICERCA EVASIONE IMU/TASI

5.6.1 Descrizione del servizio

Il servizio di ricerca evasione dell'Imposta Municipale Propria (IMU) di cui all'art. 13 del D.L. 201/2011 ed agli artt. 8 e 9 del D.Lgs. 23/2011 e del Tributo sui servizi indivisibili (TASI) di cui ai commi 669 e ss dell'art. 1 della L. 147/2013 richiede, nel rispetto dei termini e modi di legge, lo svolgimento di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora scadute in riferimento alle unità immobiliari ed aree fabbricabili presenti sul territorio dell'Ente.

Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace, e corretta attività di accertamento, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate:

- a) verifica dei versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato;
- b) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione degli evasori totali e della verifica sulla correttezza delle dichiarazioni riguardanti sia gli immobili con valore catastale già assegnato, sia gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore catastale;
- c) identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, ai fini dell'attivazione della procedura prevista dal comma 336 dell'art. 1 della Legge Finanziaria 2005;
- d) gestione e verifica delle eventuali autodenunce/autocertificazioni attestanti stati e/o fatti relativi ad annualità ancora accertabili, presentate dai contribuenti sia anteriormente, sia durante il periodo di espletamento delle attività oggetto del presente affidamento;
- e) interpolazione, bonifica e/o integrazione dei dati disponibili, anche mediante invio di questionari con eventuale convocazione dei contribuenti, verifiche su banche dati che l'Ente metterà a disposizione e/o già a disposizione dell'Aggiudicatario, ulteriori – ove necessario-

- approfondimenti e riscontri catastali, eventuali controlli sul territorio e quant'altro necessario per il raggiungimento della certezza del dato;
- f) ricerca e controllo aree fabbricabili;
 - g) controllo sostanziale dei contratti "a canone concordato" il cui canone di locazione è determinato alle condizioni definite negli accordi tra le organizzazioni della proprietà edilizia e quella dei conduttori, pertanto inferiori ai canoni di libero mercato nonché dei contratti di "comodato";
 - h) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, nei versamenti, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
 - i) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
 - j) acquisizione ed inserimento in banca dati delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito attività di accertamento e recupero evasione IMU/TASI;
 - k) conseguente produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale o tardivo versamento; si precisa che per le notifiche via pec l'Aggiudicatario deve predisporre l'atto con caratteristiche corrispondenti alla normativa vigente per tale modalità di notifica, e comunque validate dall'Ente;
 - l) gestione in maniera automatizzata dell'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
 - m) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e loro revoca, etc.;
 - n) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
 - o) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento IMU/TASI;
 - p) rendicontazione degli incassi;
 - q) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
 - r) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi di cui alla precedente lettera con acquisizione delle istanze, protocollazione delle stesse nonché predisposizione delle relative comunicazioni, debitamente motivate, da notificare al contribuente, previa sottoscrizione da parte del Responsabile dell'Entrata, anche digitale, e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
 - s) gestione delle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;

- t) gestione di tutte le attività di front office e di back office, nonché di call center che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione del tributo (compreso la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- u) gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line dell'imposta che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione (compreso la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- v) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o di procedure extragiudiziali;
- w) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento, con cadenza almeno bimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
- x) creazione della Lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tributo, sanzioni, interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo ai tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento;

In generale l'Aggiudicatario deve tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, deve controllare tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni che l'Ente richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

L'Aggiudicatario deve provvedere alle attività sopraindicate anche per gli atti di accertamento ICI/IMU e TASI già emessi e notificati, alla data di affidamento del presente servizio.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione dell'imposta ed ai relativi servizi di supporto alla riscossione ordinaria, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente e comunque sulla base dell'indicazione dell'Ente;

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

Le attività del presente capitolo si estendono anche all'imposta di scopo per gli Enti che l'abbiano istituita o la istituiranno ai sensi dei commi da 145 a 151 dell'art. 1 della L. 27 dicembre 2006, n. 296 e dell'art. 6 del D.Lgs. del 14 marzo 2011 n. 23.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con PagoPA così come meglio dettagliato nella parte del presente Capitolato parte B dei lotti 2 e 3).

L'attività dovrà essere improntata secondo criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

5.6.2 Avvisi di accertamento

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento IMU/TASI, l'Aggiudicatario deve:

- a) Programmare, con periodicità bimestrale o comunque secondo quanto previsto nell'Atto di regolamentazione del servizio, sulla base delle indicazioni dell'Ente, l'attività e la strategia di emissione degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia/dichiarazione o per omesso, parziale o tardivo versamento;
- b) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento, le risultanze di tali istruttorie devono essere riportate in una scheda informativa dettagliata e nella motivazione degli atti. La scheda informativa dovrà essere inserita nel fascicolo del contribuente.
- c) elaborare le liste di carico degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale o tardivo versamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; per le sanzioni l'applicativo deve elaborare le sanzioni in regime di cumulo materiale o giuridico con applicazione dell'istituto della recidiva, se necessario;
- d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti al tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- e) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento di bilancio). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo "gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente

di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;

- f) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonchè ogni altro elemento ritenuto utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Si sottolinea che l'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di inserire nell'atto una motivazione non standardizzata sulla base delle risultanze dell'istruttoria, con eventuale possibilità di allegare documenti utili (foto, verbali di sopralluogo...), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più bollettini di conto corrente postale (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati F24 sempre precompilati in ogni parte (o avviso di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- g) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005), gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- h) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- i) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'attività svolta;

- j) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- k) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- l) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- m) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile dell'Ente, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;
- n) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
- o) elaborare le liste degli accertamenti pagati con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;
- p) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dall'Ente e/o dovute per legge. Tale elaborazione deve essere finalizzata alla creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva con cadenza semestrale e comunque entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle cartelle/ingiunzioni di pagamento di cui al successivo paragrafo "ingiunzioni di pagamento".

5.6.3 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; Istruire la pratica in tempo utile per

- consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantaggiorni dalla data di presentazione dell'istanza;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; l'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione e suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali), deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, e deve indicare distintamente la quota degli eventuali interessi;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tassa corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;

- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- j) gestire le procedure di riversamento, rimborso e regolazioni contabili sulla base di quanto previsto dall'art. 1, commi da 722 a 727, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, dal Decreto Interministeriale del 24 febbraio 2016 e dalla Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze prot. 9720 del 14 aprile 2016.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso ICI/IMU/TASI già presentate all'Ente, alla data di affidamento del presente servizio, e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e deve comunque essere ultimata entro sei mesi dalla data di attivazione del servizio o altro termine superiore concordato con l'Ente.

5.6.4 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente art. "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione dell'imposta e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei rimborsi, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al sabato per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 100.000 abitanti. Gli orari di

apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una o più caselle di posta elettronica indicate dall'Ente e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno o più sportelli dedicati. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

5.6.5 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali. dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

5.6.6 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento/diniego) ed in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione, in tempo utile per consentirgli il pagamento della prima rata nei termini; a ciascuna comunicazione devono essere allegati i modelli F24 o i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati (o avviso di pagamento PagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) in tutte le loro parti, per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata. Il provvedimento dovrà essere predisposto per la firma del Responsabile dell'Entrata anche digitalmente e successivamente protocollata;
- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;
- h) comunicare, entro i termini definiti dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- i) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di accertamento con provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni,

interessi ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa Lista di Carico per la riscossione coattiva;

Sarà cura dell'Aggiudicatario verificare il rispetto dei termini, previsti dalla normativa vigente, per l'emissione e notifica della cartella/ingiunzione di pagamento relativa agli avvisi di accertamento oggetto di procedura di rateizzazione.

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

5.6.7 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero dell'imposta (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso delle procedure, sottoporli all'Ente per il suo benessere e la firma anche digitale e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

5.6.8 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso la possibilità di accedere direttamente al software in uso, per ciascuna lista o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva.

Tali rendicontazioni devono essere fornite anche in formato excell e/o libre office (foglio elettronico), con periodicità almeno mensile o termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso ordinario, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e relative date di esecuzione delle operazioni, delle procedure cautelari ed esecutive eseguite, delle risposte dei terzi etc). Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di accertamento emessi, regolarmente notificati, con dettaglio degli importi pagati e di quelli non riscossi suddiviso per anno di riscossione. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici, gli addebito in conto ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria o con altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;
- d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. imposta, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- f) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore degli addetti dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato excell e/o libre office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. L'Aggiudicatario dovrà effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

5.6.9 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

5.6.10 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: **non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;**
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": **non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;**
- c) rendicontazione all'Ufficio Contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: **periodicità semestrale;**
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: **inferiore a 25 minuti;**
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento **non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;**
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla/e casella/e di posta elettronica/PEC di cui al precedente paragrafo "gestione del rapporto con i cittadini e utenti": **non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;**
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: **non superiore a 5;**
- h) tempo massimo di attesa al call center: **non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio** su base trimestrale;
- i) per il recupero evasione completare ogni anno il controllo delle annualità sulla base della programmazione dell'attività di accertamento come alla lettera a) del paragrafo "Avvisi di accertamento" e dei termini di decadenza;
- j) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- k) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento sul numero degli atti emessi nell'anno: **non inferiore a 75%;**
- l) tempo di risposta ad istanze in autotutela: **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;**
- m) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento ed eventuali atti di riscossione già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;**
- n) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;**

- o) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: **non superiore al 20%**;
- p) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: **rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi**;
- q) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: **non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office**;
- r) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati, e pagamenti tramite addebito in conto: **non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive)**; a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
- s) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: **non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive)**; a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- t) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinato dall'Ente: **non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive)**; a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- u) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: **non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive)**; a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- v) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: **periodicità bimestrale**;
- w) redazione di report (in formato excel e/o libre office - foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: **periodicità trimestrale**.

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione di livello di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office - foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere anche conformi all'offerta tecnica presentata dalla Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportate.

Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura relativo al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento;

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio a): **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio b) e c): **100 euro per ogni giorno di ritardo**. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio f): **100 euro per ogni giorno di ritardo**;
- f) per il mancato rispetto della programmazione dell'attività di recupero evasione previsti dal presente capitolato o nell'Offerta Tecnica, per cause imputabili all'Aggiudicatario: 1 per mille;
- g) per il mancato rispetto della percentuale di notifica degli avvisi di accertamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;

- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: **100 euro per ogni giorno di ritardo**. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato dalla normativa regolamentare vigente per i procedimenti di accertamento con adesione: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta delle istanze di rateizzazioni: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: 1 per mille per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- m) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo Gestione dei rimborsi o compensazioni (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- o) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- p) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- q) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito di gestione del call center: 0,7 per mille;

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente Livello di Servizio j) per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ridotta ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere atto di accertamento; (cerchiamo di unificare o il per mille o importo);
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e

non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato, etc), l'Ente potrà applicare una penale fino **all'1 per mille**, a propria discrezione.

5.7 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI

5.7.1 Descrizione del servizio

Per riscossione coattiva, si intende l'insieme delle attività finalizzate al recupero coattivo del credito, attività che si rendono necessarie a seguito delle operazioni di gestione bonaria e dell'accertamento della riscossione, qualora queste ultime non si concludano con la corretta chiusura della posizione del contribuente.

Le principali funzionalità, dettagliate nei paragrafi successivi, devono essere:

- a) acquisire le diverse tipologie di carico;
- b) produrre le diverse tipologie di documenti anche in modalità aggregata per i diversi tributi/entrate;
- c) produrre liste/flussi da utilizzare per il visto di autorizzazione, la stampa e la notifica;
- d) gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- e) gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni etc;
- f) acquisire i flussi di incasso;
- g) riconciliare le somme incassate con i carichi e con i capitoli/accertamenti di Bilancio dell'Ente;
- h) rendicontare gli incassi sia in relazione alle liste di carico che alle Entrate di Bilancio dell'Ente;
- i) gestire tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- j) gestire tutte le attività di back office relative al Portale on line che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- k) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- l) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- m) gestire e rendicontare le attività cautelari;

n) gestire e rendicontare le attività esecutive;

o) Gestire e rendicontare le inesigibilità sulla base delle linee guida dell'Ente;

Le attività descritte nel presente capitolo sono solo a titolo esemplificativo e l'affidamento deve comprendere qualsiasi attività relativa ai servizi di supporto alla riscossione coattiva, gestita in forma diretta dall'Ente, anche se non descritta, compreso la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta per la firma anche digitale, del Responsabile dell'Entrata dell'Ente.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopra indicate anche per gli atti di riscossione coattiva, di cui la lista di carico è stata trasmessa dall'Ente, già emessi, spediti o notificati, alla data di affidamento del presente servizio.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge. L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi previsti da normativa vigente e comunque sulla base dell'indicazione dell'Ente;

Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario deve considerare quelle meno costose e più semplici, tipo sms e posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi o che sono in possesso di identità digitale.

La gestione dell'attività di riscossione coattiva deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti ad abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con PagoPA) così come meglio dettagliato nella parte del presente Capitolato parte B dei lotti 2 e 3).

Per tutto quanto non previsto dal presente Capitolato o dalla normativa vigente, si applicano, in quanto compatibili, le norme relative alla riscossione coattiva gestita da Agenzia Entrate Riscossione.

5.7.2 Ingiunzioni di pagamento

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate:

- a) acquisire e verificare le Liste di Carico fornite secondo le procedure gestionali in uso all'Ente;

- b) elaborare i flussi per applicazione di sanzioni/penalità e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata;
- c) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle ingiunzioni da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti ai singoli tributi/entrate (compreso tributo provinciale ambientale), sanzioni/penalità, interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- d) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Se la lista di carico possiede già tali informazioni, inserite in fase di riscossione ordinaria, l'Aggiudicatario deve comunque verificare con l'Ente la validità. Tale fase è necessaria ai fini delle successive rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 8.11. "Gestioni e rendicontazioni contabili degli atti emessi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- e) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare ed imbustare le ingiunzioni di pagamento. Ogni ingiunzione di pagamento, predisposta ai sensi della normativa vigente e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta tributo/provento non corrisposto, l'importo degli interessi di mora giornalieri per i pagamenti effettuati dopo la scadenza dell'ingiunzione interessi, sanzioni/penalità ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale verbale/atto di accertamento o di messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, le modalità di pagamento con l'indicazione dell'IBAN del c/c di incasso, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente a stampa o digitale, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'ingiunzione dovranno essere allegati bollettini di conto corrente postali (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestati all'Ente, premarcati e precompilati in ogni loro parte per consentire al contribuente il

- pagamento entro la data di scadenza (o avviso di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- f) notificare, entro sessanta giorni dalla consegna della Lista di Carico da parte dell'Ente (o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dall'Ente e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente), le ingiunzioni di pagamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005); le ingiunzioni di pagamento devono essere notificate nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido; l'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
 - g) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
 - h) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
 - i) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
 - j) gestire le richieste di rateizzazione degli importi ingiunti e/o le relative maggiori rateazioni concesse sulla base delle indicazioni impartite dall'Ente.

5.7.3 Solleciti del credito e Contact center

In attuazione delle disposizioni di cui all'art. 1 di cui al comma 544 della L. 228/2012, a seguito della notifica dell'ingiunzione di pagamento, le fasi cautelative ed esecutive per importi di debito inferiori o pari ad Euro 1.000,00 non possono essere avviate prima di centoventi giorni dall'invio, mediante posta ordinaria, di una comunicazione contenente il dettaglio delle somme ingiunte. Ai fini della determinazione dell'importo complessivo del debito del contribuente per raggiungere la soglia di Euro 1.000,00, l'Aggiudicatario deve attenersi alle indicazioni fornite dall'Ente.

Pertanto, per le ingiunzioni di pagamento non pagate o pagate parzialmente, l'Aggiudicatario deve, in attuazione della disposizione normativa sopraindicata:

- a) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare, imbustare ed inoltrare per posta ordinaria una comunicazione, secondo il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, che riporta gli estremi ed il dettaglio del credito vantato, i recuperi spese e gli eventuali oneri accessori, l'importo degli interessi di mora giornalieri e la data di scadenza per il pagamento, la firma, anche digitale, del Responsabile dell'entrata dell'Ente ed ogni altra informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente o prevista per legge/regolamento; a tale comunicazione dovrà essere allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente premarcato e precompilato in ogni sua parte la comunicazione dovrà inoltre riportare il codice IBAN di tale conto corrente postale, per consentire il pagamento tramite bonifico (o avviso di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- b) acquisire in maniera informatizzata gli estremi dell'invio della comunicazione sopraindicata ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni;
- c) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con i carichi; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- d) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento.

L'Aggiudicatario deve attivare anche un servizio di Contact-Center per tutti i debiti, sia inferiori che superiori a 1.000,00 euro, con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa. Il Contact-Center ha una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui contribuenti affinché adempiano ai pagamenti. La formazione specifica al personale, sulle procedure amministrative proprie della riscossione e sulle modalità operative per gestire il rapporto con il debitore, deve essere svolta dall'Aggiudicatario. Il Contact-Center opera negli orari più utili al reperimento dei soggetti contribuenti, quindi, nelle fasce lavorative per le attività produttive e nelle fasce anche non lavorative per i contribuenti residenziali, nei giorni da lunedì a venerdì o secondo quanto offerto dal l'Aggiudicatario in sede di gara Il Contact-Center ha una funzione specifica che viene svolta in due momenti distinti: a) sino al termine indicato dall'Ente, successivo all'emissione

dell'ingiunzione fiscale, durante il quale svolge funzioni di sollecito e ricontatto dei contribuenti; b) dal termine indicato dall'Ente, successivo alla scadenza fissata nell'ingiunzione, dal quale svolge un'azione di sollecito personalizzato per il pagamento. Con riferimento a quanto indicato nel precedente punto a), il Contact-Center provvede a reperire in proprio i dati di contatto, accedendo ad ogni fonte dati utile per comunicare col debitore. Le funzioni specifiche del Contact-Center sono: - selezione e contatto con i contribuenti, indicati anche dall'Ente, per il pagamento dei dovuti nei termini; - selezione e contatto dei contribuenti morosi che superano determinati importo di dovuto, indicati anche dall'Ente; - avvisi per autorizzazioni/atti da ritirare; - richiamo in caso di pagamento rateazione interrotto.

In merito a quanto indicato nel precedente punto b), l'Aggiudicatario, anche su richiesta dell'Ente, opera con funzioni di sollecito personalizzato per il pagamento del credito, utilizzando tutti gli strumenti utili quali: - solleciti epistolari; - solleciti digitali; - telefonate di sollecito.

Per lo svolgimento del servizio di Contact-Center e sollecito personalizzato è richiesto il possesso della licenza ex art. 115 R.D. 18 giugno 1931, n. 773 (TULPS), ovvero di altra abilitazione allo svolgimento delle predette attività ai sensi della normativa vigente.

5.7.4 Procedure esecutive e cautelari

Alla scadenza dell'ingiunzione e degli eventuali solleciti, l'Aggiudicatario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi deve valutare anche sulla base delle banche dati che l'Ente metterà a disposizione, sia il debito, inteso come importo ed anzianità, ovvero se sia certo liquido ed esigibile, che il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica. La valutazione del debitore deve consentire di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva, provvedendo ad accertare la solvibilità anche dei soggetti coobbligati, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale mobiliare e immobiliare.

La valutazione del debito deve essere effettuata sulla base delle "linee guida" fornite e concordate con l'Ente. Infatti, per ogni "evento" attivabile, devono essere predefiniti e concordati gli importi minimi per procedere, le priorità in relazione all'anzianità del debito e delle fasce di importo relative al tipo di procedura da adottare. La valutazione, invece, del contribuente consentirà di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva e, quindi, di poter risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili. Resta inteso che le procedure esecutive debbono essere attivate obbligatoriamente solo in presenza di beni aggredibili.

A seguito delle valutazioni sopraindicate, l'Aggiudicatario deve, previo accordo con l'Ente, predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare, imbustare e notificare nel rispetto delle modalità di legge, i provvedimenti cautelari ed esecutivi previsti dalla norma, ritenuti opportuni ed efficaci e necessari per completare il processo di riscossione coattiva.

L'Aggiudicatario deve porre in essere, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive fino alla riscossione del credito ovvero procedere al riconoscimento della sua totale e/o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure, cautelari ed esecutive, regolate dalla norma ed in particolare dal codice di procedura civile e dal Titolo II del D.P.R. 602/1973, per il recupero delle somme non corrisposte. In particolare, entro **180** (centottanta) giorni dalla scadenza dell'atto, l'Aggiudicatario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive, fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali. In caso contrario, è tenuto a comunicare, le ragioni del mancato avvio di dette procedure.

Gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva saranno firmati, anche digitalmente, dal Responsabile dell'Entrata dell'Ente, e quelli relativi alla fase esecutiva saranno curati e firmati, per quanto di competenza, anche dal Funzionario responsabile della riscossione, come previsto dall'art. 7 comma 2 lett. gg-sexies, D.L. 70/2011 abilitato ai sensi di legge, fornito dallo stesso Aggiudicatario, su richiesta dell'Ente.

L'Aggiudicatario, in particolare, per l'attivazione della fase cautelare, deve:

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recupero spese procedure cautelari sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente; i flussi devono essere di tipo "multilista" rispetto al contribuente, ovvero devono accorpate tutte le ingiunzioni scadute intestate allo stesso contribuente e suscettibili di passaggio alla fase cautelare della riscossione;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività, anche in forma digitale;
- c) produrre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare e notificare comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. comunicazione preventiva di fermo amministrativo o di ipoteca), nella quale devono essere indicati: il riferimento alle ingiunzioni di pagamento non saldate (numero degli atti) e relative date di notifica, la descrizione della natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, sanzioni/penalità applicate, spese di procedura, spese di notifica ed ogni altro onere accessorio, la data di scadenza per il pagamento, l'importo degli interessi di mora giornalieri, gli estremi identificativi dei beni oggetto di procedura, le avvertenze circa le conseguenze della procedura cautelare, le modalità di pagamento con l'indicazione dell'IBAN del conto corrente di incasso, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma, anche digitale, del Responsabile dell'entrata dell'Ente nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. A tale comunicazione preventiva, predisposta in conformità alle modalità concordate con l'Ente, dovrà

essere allegato un bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente precompilato in tutte le sue parti; (o avviso di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente),

- d) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni; in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- a) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali. La riconciliazione deve garantire anche lo scambio di informazione con la Ragioneria dell'Ente per la corretta gestione del Bilancio abbinando ove possibile le somme incassate a capitoli e accertamenti di Bilancio;
- e) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- f) in caso di mancato pagamento del debito a seguito della notifica al contribuente della comunicazione preventiva di cui al punto c), concludere la procedura con l'iscrizione del fermo amministrativo o dell'ipoteca entro 60 giorni da tale notifica, notificando la comunicazione al contribuente insolvente, contenente il dettaglio del debito aggiornato, comprensivo delle spese e degli oneri accessori, l'importo degli interessi di mora giornalieri, il codice IBAN del conto corrente su cui effettuare il pagamento e le istruzioni necessarie al cittadino per l'estinzione della procedura.

L'iscrizione del fermo amministrativo su beni mobili registrati deve avvenire in modalità massiva, tramite invio di flusso informatico al Pubblico Registro Automobilistico, con onere a carico dell'Aggiudicatario.

L'iscrizione puntuale è da riservare in via residuale ai casi che richiedono una gestione specifica.

In caso di mancato pagamento, l'Aggiudicatario deve attivare le procedure esecutive, concordate con l'Ente, e ritenute efficaci ai fini dell'eventuale introito del credito:

- entro 180 giorni dalla scadenza di ingiunzione di pagamento, qualora si proceda direttamente all'azione esecutiva, in quanto ritenuta di maggior efficacia rispetto alla procedura cautelare oppure se non sono stati rilevati beni mobili/immobili aggredibili;
- entro sessanta giorni dalla conclusione infruttuosa della procedura cautelare;
- entro sessanta giorni dalla eventuale notifica di iscrizione fermo/ipoteca;

Laddove possibile, l'azione esecutiva deve essere in ogni caso intrapresa entro un anno dalla notifica dell'ingiunzione di pagamento al fine di limitare l'emissione e notifica dell'intimazione di pagamento di cui all'art. 50 del DPR 602/1973.

In particolare, si riporta a titolo esemplificativo le azioni esecutive esperibili:

- pignoramento di crediti presso terzi (stipendi presso datore di lavoro, pensioni presso enti pensionistici, conti correnti, depositi e titoli presso istituti di credito, fitti presso locatari..);
- pignoramento di beni mobili;
- pignoramento di beni immobili;

In conformità alle prescrizioni della normativa vigente, tali attività dovranno essere svolte dall'Aggiudicatario anche in via giudiziale, in tutti i casi in cui non sia esperibile l'azione stragiudiziale (es. pignoramento dei crediti pensionistici), anche attraverso l'utilizzo delle piattaforme informatiche messe a disposizione dall'Ente nell'ambito del Processo Telematico.

Tutte le attività condotte devono essere tracciate anche nel sistema informatico.

L'Aggiudicatario, in particolare, per l'attivazione della fase esecutiva, deve:

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recuperi spese procedure cautelari/esecutive sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente; i flussi devono essere di tipo "multilista" rispetto al contribuente, ovvero devono accorpate tutte gli atti scaduti (es. ingiunzioni, atti procedure cautelari ...) intestati allo stesso contribuente e suscettibili di passaggio alla fase esecutiva della riscossione;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase esecutiva e l'elenco di dettaglio su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività, anche in forma digitale;
- c) produrre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare e notificare al debitore e all'eventuale Terzo, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, gli atti relativi all'attività esecutiva che si vuole attivare nei quali devono essere indicati: il riferimento all'ingiunzione di pagamento non saldata (numero dell'atto) e la relativa data di notifica, la descrizione della natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, sanzioni/penali applicate, spese di procedura, spese di notifica ed ogni altro onere accessorio, la data di scadenza per il pagamento, l'importo degli interessi di mora giornalieri da sommare al dovuto alla data di effettivo pagamento, gli estremi identificativi dei beni/crediti/emolumenti oggetto di procedura, le avvertenze circa le conseguenze della procedura esecutiva, le

modalità di pagamento con l'indicazione dell'IBAN del conto corrente di incasso, (o avviso di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente), l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente, la firma del Funzionario Responsabile della Riscossione, anche digitale nonché ogni altro elemento utile e/o prescritto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;

- d) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni; in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di tre mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- e) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- f) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento.

5.7.5 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture di cui al precedente art. "Luogo di esecuzione del servizio" con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie ed extra tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

L'Aggiudicatario deve garantire anche assistenza ai cittadini nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio di front office è attivo anche per la gestione delle rateazioni e degli sgravi.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, ai provvedimenti inviati, ai conseguenti carichi di lavoro e finalizzato a garantire ottimali

livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al sabato per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 100.000 abitanti.

Gli orari di apertura al pubblico devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una o più caselle di posta elettronica indicate dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti per uno o più sportelli dedicati. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario sotto forma di Agenda.

L'Aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

5.7.6 Gestione del call center

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati con costi a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di call center deve essere attivo anche per la gestione delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno quaranta ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, dovrà fornire all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai tempi di attesa.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

5.7.7 Gestione rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti etc.);
- notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego a firma anche digitale del Responsabile dell'entrata) ed, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; l'Aggiudicatario deve allegare alla comunicazione di concessione della rateizzazione e del relativo piano i bollettini di c/c postale premarcati e precompilati (o avviso di pagamento PagoPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata;
- sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile dell'entrata dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;

- revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente;
- comunicare, entro i termini definiti dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente, al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
- predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli atti di riscossione coattiva, con provvedimenti di revoca di rateazione, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi, ed ogni altro onere o spesa maturato);

Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

5.7.8 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantaggiorni dalla data di presentazione dell'istanza;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti. L'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione e suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali), deve essere

- consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso e deve indicare distintamente, per la tassa rifiuti, la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente e gli eventuali interessi;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di entrata corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione debitoria con aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente;

5.7.9 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del credito (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benessere e la firma anche digitale e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

5.7.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili sia durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione, sia ai fini della costituzione in giudizio in primo e in secondo grado presso la Commissione Tributaria/Tribunale civile o Penale/Giudice di Pace/Corte dei Conti. Deve predisporre una dettagliata relazione corredata di copia dell'atto impugnato e della relativa relata di notifica e di ogni documento utile per l'istruttoria del reclamo e dell'eventuale perfezionamento dell'accordo di mediazione, per la costituzione in giudizio e/o per la conclusione di un accordo giudiziale o stragiudiziale (atti prodromici, visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.

L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre eventuali piani di rateizzazione.

5.7.11 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso la possibilità di accedere direttamente al Software in uso, per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni di pagamento, solleciti, intimazione ad adempiere, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
- situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.
- situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere per ente, per tipologia di Entrata, per tipologia di atto/i emesso/i e non solo per lista di carico.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione) e delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, degli atti pagati e di quelli da dichiarare inesigibili (con l'indicazione delle cause di inesigibilità).

Tali rendicontazioni devono essere fornite, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) con periodicità almeno mensile o nel termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso ordinario, avviso di accertamento, ingiunzione di pagamento ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e delle relative date di esecuzione delle operazioni, delle procedure cautelari ed esecutive, delle risposte dei terzi ...). Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata ed annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione delle ingiunzioni), l'importo aggiornato del totale delle ingiunzioni emesse e regolarmente notificate con dettaglio degli importi pagati e di quelli non riscossi (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi e i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa/imposta/provento, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;

- d) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità e delle rateizzazioni concesse ancora da riscuotere;
- e) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, la lista degli utenti morosi, con indicazioni sul grado di solvibilità degli stessi;
- f) L'Aggiudicatario deve supportare l'ente nella gestione e nella certificazione delle inesigibilità nel rispetto delle indicazioni e dei regolamenti dell'Ente. In particolare, per ogni credito soggetto a procedure di riscossione coattiva deve tenere adeguata scheda informativa dove sono riportati gli esiti delle indagini e delle analisi condotte, delle visure effettuate e delle azioni poste in essere nonché allegare i relativi documenti circa le verifiche svolte.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore degli addetti dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. L'Aggiudicatario dovrà effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

5.7.12 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: **non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;**
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo 4.10 "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio Contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: periodicità semestrale;
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: inferiore a 25 minuti;
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;

- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla/e casella/e di posta elettronica/PEC di cui al precedente paragrafo 4.4 “gestione del rapporto con i cittadini e utenti”: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- h) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- i) notifica delle ingiunzioni di pagamento e/o degli atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive assicurando il totale rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
- j) percentuale di notifica delle ingiunzioni di pagamento sul numero dell'ingiunzioni emesse nell'anno: non inferiore a 75%; (miglioramento)
- k) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- l) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto delle ingiunzioni di pagamento e degli eventuali atti già emessi relativi alle procedure cautelari ed esecutive, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- m) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- n) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- o) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati, e pagamenti tramite addebito in conto: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
- p) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- q) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinato dall'Ente: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- r) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;

s) redazione di report (in formato excel e/o libre office - foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: **periodicità trimestrale.**

L'Aggiudicatario si impegna a rendicontare trimestralmente al Capo Progetto Committente, l'andamento dei valori sopra indicati. L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione di livello di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office - foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere anche conformi all'offerta tecnica presentata dalla Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportate.

Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura relativo al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento;

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: **100 euro per ogni giorno di ritardo;**
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;

- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) per il mancato rispetto della percentuale di notifica delle ingiunzioni di pagamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- g) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta delle istanze di rateizzazioni: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- j) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo Gestione dei rimborsi o compensazioni (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per il mancato rispetto dei 180 giorni per attivare le procedure esecutive e cautelari di cui al paragrafo "procedure esecutive e cautelari": 0,7 per mille;
- m) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- n) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- o) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito di gestione del call center: 0,7 per mille;

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Il credito si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile all'Aggiudicatario nei seguenti casi oltre a quelli previsti per legge tra le cause di perdita di diritto al discharge:

- mancato rispetto imputabile all'Aggiudicatario dei termini per la notificazione degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;

- mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte dell'Aggiudicatario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;
- mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e/o regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dall'Aggiudicatario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

Resta fermo che l'Aggiudicatario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare all'Ente, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data di scadenza di pagamento dell'ingiunzione di pagamento non riscossa. Le spese di infruttuosa esecuzione sono interamente a carico dell'Aggiudicatario laddove il contribuente ometta, anche parzialmente, il pagamento degli importi intimati, comprese quelle eventualmente anticipate dall'Ente. Tuttavia, il rimborso di tali spese è riconosciuto nel caso in cui venga emesso.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli atti oltre i termini indicati al precedente Livello di Servizio i) per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto per il credito prescritto;
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato, etc), l'Ente potrà applicare una penale fino **all'1 per mille**, a propria discrezione.

5.8 SERVIZI OPZIONALI

Per gli Enti che ne fanno esplicita richiesta, l'Aggiudicatario deve provvedere a fornire uno dei servizi opzionali di seguito indicati.

5.8.1 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA EVASIONE DELLE ENTRATE COMUNALI ED ERARIALI

5.8.1.1 Descrizione del servizio

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), il controllo e la collaborazione dell'Ente l'attività di segnalazione all'Agenzia delle Entrate, alla Guardia di Finanza e all'INPS, prevista dall'art. 1 del D.L. 203/2005 e successive modificazioni e integrazioni, di soggetti per cui l'Ente rilevi atti o negozi indicativi di evasione o elusione fiscale e contributiva.

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

- a) individuare i nominativi dei soggetti per i quali sussistono fondati elementi di evasione fiscale e/o contributiva, mediante:
 - l'analisi e l'incrocio dei flussi informativi messi a disposizione dal Comune (quali, ad esempio, le banche dati IMU/TASI, imposta di soggiorno, ICP e tassa rifiuti, l'Anagrafe dei residenti, l'Anagrafe AIRE, Dichiarazione dei Redditi, Utenze elettriche e gas, Locazioni, Catasto Terreni e Fabbricati, Anagrafe Imprese...);
 - la collaborazione con altri uffici dell'amministrazione comunale (PM, Attività Produttive, Edilizia e Urbanistica, Patrimonio e Anagrafe), finalizzata al recupero di atti e informazioni riguardanti i soggetti sottoposti a controllo;
- b) elaborare le possibili segnalazioni qualificate negli ambiti definiti dai provvedimenti del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 3/12/2007, del 26 novembre 2008, del 29 maggio 2012 e successivi e dalle relative guide operative, ossia:
 - Commercio e professioni
 - Urbanistica e territorio
 - Proprietà edilizia e patrimonio immobiliare
 - Residenze fittizie all'esteroDisponibilità di beni indicativi di capacità contributiva
- c) caricare le segnalazioni nell'apposito applicativo disponibile su SIATEL Punto Fisco e trasmettere le stesse ad Agenzia delle Entrate o Guardia di Finanza e per quel che riguarda la componente contributiva nell'applicativo che sarà messo a disposizione da INPS;
- d) predisporre appositi fascicoli, secondo le modalità concordate con l'Ente, relativi alle segnalazioni inoltrate all'Agenzia dell'Entrate/Guardia di Finanza/INPS, comprensivi degli allegati utilizzati per la formulazione delle segnalazioni;
- e) gestire i contatti con i funzionari di Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza e INPS, partecipare agli incontri e predisporre, entro i termini concordati, i relativi verbali;
- f) generazione di quadri riassuntivi e statistici delle segnalazioni inviate secondo le modalità concordate con l'Ente;
- g) ogni ulteriore consulenza ed assistenza che si rendesse necessaria nel corso dello svolgimento del servizio, (compresa l'estrazione dei relativi report) ad esempio integrazioni alle segnalazioni prese in carico, ove richiesto, individuazione di azioni correttive idonee al superamento delle eventuali criticità emergenti.

L'Aggiudicatario deve controllare, con tutte le banche dati comunali o esterne a sua disposizione, tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni/incroci dati che l'Ente richiederà, a titolo esemplificativo:

- Imponibile IRPEF;
- Controlli ISEE
- Cessione a titolo oneroso di licenze per attività specifiche;
- Cessione di aree edificabili;

L'Aggiudicatario deve, inoltre:

- a) rilevare elementi a supporto dello svolgimento di attività sistematicamente commerciale da parte di soggetti qualificati formalmente come Enti non commerciali, associazioni...;
- b) identificare attività svolte senza le regolari autorizzazioni amministrative o non conformi a quanto previsto per la categoria;
- c) rilevare informazioni relative a soggetti iscritti AIRE che ne riscontrino la presenza sistematica sul territorio;
- d) identificare beni indicativi di capacità contributiva (auto di lusso, ecc.);
- e) identificare situazioni di abusivismo edilizio;
- f) rilevare la superficie delle unità immobiliari e di parametri di qualità quali, ad esempio, la presenza di porte blindate, di ascensori, di verde esclusivo, etc., in caso di verifica della superficie indicata sui contratti di locazione stipulati ai sensi dell'art. 2, comma 3 della Legge 431/1998 (a canone concordato);
- g) ogni ulteriore consulenza ed assistenza che si rendesse necessaria nel corso dello svolgimento del servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni inerenti soggetti e stato delle segnalazioni. Tali informazioni devono essere offerte in modo da consentire anche successive elaborazioni in excel e/o libre office (foglio elettronico) a cura dell'Ente.

5.8.1.2 Livelli di servizio e penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ente e/o ai funzionari di Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza e INPS della documentazione richiesta ad integrazione della segnalazione: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;

L'Aggiudicatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informativo. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni

dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche su foglio elettronico elaborabile (formato excel e/o libre office).

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicati ai precedenti Livelli di Servizio a) e b) 100 euro per ogni giorno di ritardo.

Per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino **all'1 per mille del valore mensile dell'Ordinativo di Fornitura**, a propria discrezione.

5.8.2 Servizio di Data Entry e supporto alla gestione ordinaria IMU/TASI/TARI

Il servizio deve essere svolto dall'Aggiudicatario, per l'Ente che ne farà richiesta, presso gli uffici dall'Ente mediante proprio personale e sul sistema informatico in uso all'Ente.

Il servizio svolto presso la sede dell'Ente ricomprende anche l'interazione con l'utenza e la consultazione della banca dati da parte del personale messo a disposizione dall'Aggiudicatario, se richiesti dall'Ente come di seguito meglio disciplinato.

L'Ente che richiede tale servizio si impegna a mettere a disposizione dell'Aggiudicatario idonei postazioni di lavoro, composte di scrivania e seduta e l'attrezzatura necessaria per lo svolgimento del servizio (computer, stampanti, scanner, etc.).

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di garantire l'attività di data entry "on-site" mediante l'apporto di almeno 26 ore settimanali, dal lunedì al sabato, o secondo l'esigenza espressa dall'Ente contraente. La distribuzione delle ore settimanali come l'organizzazione dettagliata del servizio saranno inserite nell'Atto di Regolamentazione. Resta inteso che l'organizzazione e la gestione complessiva del servizio e delle risorse a tal fine impiegate rimane esclusivamente in capo al Fornitore, al quale spetteranno il controllo sul servizio ed il coordinamento del personale impiegato.

Il personale individuato ad operare presso l'Ente dovrà essere già formato, al momento di avvio del servizio, sulle vigenti normative della materia oggetto del presente appalto. Sarà comunque cura

dell'Amministrazione istruire il personale relativamente all'utilizzo del proprio sistema informatico ed alle informazioni particolari e proprie dell'Ente, nonché su quanto riterrà utile ed opportuno.

Gli Enti potranno chiedere che il personale dell'Aggiudicatario adibito al data entry svolga, anche il **servizio di interazione con il pubblico**. Tale servizio sarà svolto nei medesimi orari concordati con l'Amministrazione per lo svolgimento del data entry. Detto servizio sarà integrativo e di supporto al servizio di front-office gestito all'interno di ogni Ente, ivi comprese eventuali funzioni di "filtro". I giorni e gli orari concordati tra l'Aggiudicatario e l'Amministrazione risulteranno nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Nella fattispecie di cui al presente articolo l'Ente, potrà chiedere all'Aggiudicatario anche di svolgere un servizio di **consultazione banca dati** al fine di risolvere eventuali dubbi o dati discordanti non incidenti sulla determinazione del tributo, ricontattando se necessario il contribuente. Tali ricerche verranno esercitate dal Fornitore anche utilizzando specifiche convenzioni che le Amministrazioni Contraenti hanno in essere ovvero che le Amministrazioni stipuleranno durante l'appalto. Dove possibile, la ricerca deve essere effettuata anche presso l'anagrafe dell'Ente stesso.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate:

a) inserimento nella banca dati dell'Ente e verifica:

- di tutte le dichiarazioni/comunicazioni quali IMU/TASI/TARI ecc. pervenute ed attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili, comprese eventuali eccezioni che dovessero riguardare anni precedenti;
- delle dichiarazioni sostitutive di atto notorietà atti attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
- delle istanze di maggiore detrazione attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili per quanto riguarda le categorie di immobili non esenti;
- dei contratti "a canone concordato" e/o delle comunicazioni relative agli stessi, nonché la relativa cessazione degli stessi attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
- di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote/tariffe agevolate attinenti ad annualità di imposta ancora accertabili;
- delle rendite catastali definitive su oggetti per i quali non è stato possibile procedere informaticamente all'abbinamento;

b) gestione delle dichiarazioni di successione trasmesse, ai sensi della L. 383/2011, dai competenti uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006;

- c) Tali dati devono essere incrociati in modo da acquisire quelli più aggiornati. Nel caso emergano discrepanze fra i dati dichiarati/comunicati e quelli risultanti dalle banche dati di consultazione, l'Aggiudicatario deve formulare segnalazione all'Ente per l'eventuale attività di recupero evasione.

Per ogni inadempienza riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio l'Ente potrà applicare una penale fino **all'1 per mille** dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura relativo al servizio, a propria discrezione.

5.8.3 Gestione delle quote inesigibili presentate dall'Agenzia Entrate Riscossione o dai concessionari privati

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di seguito indicate:

- a) controllo a campione delle comunicazioni di inesigibilità dell'Agenzia Entrate Riscossione o concessionario privato (art. 53 D.Lgs. 446/97), pervenute all'Ente anche in via telematica, da effettuare entro e non oltre il terzo anno dalla relativa acquisizione e comunque entro la fine del presente appalto;
- b) verifica, su un campione di quote, determinato e concordato con l'Ente, della sussistenza delle cause di perdita di diritto al discarico di cui all'art. 19 Dlgs. 112/1999 e di quelle eventualmente determinate dall'Ente;
- c) predisposizione ed invio mediante PEC o notifica mediante raccomandata A.r., degli atti di richiesta all'Agenzia Entrate Riscossione o al concessionario privato della documentazione da mettere a disposizione dell'Ente, utile ad effettuare il controllo in questione, in conformità al dettato dell'art. 19 e 20 del Dlgs. 112/1999 e s.m.i..
- d) formulazione del provvedimento di diniego di discarico, laddove in esito ad adeguata e puntuale verifica delle procedure attivate e non dall'Agenzia Entrate Riscossione o al concessionario privato, appaiono sussistere sufficienti e fondati elementi per procedere al diniego del discarico;
- e) richiesta di rimborso delle eventuali spese di procedure esecutive già versate all'Agenzia Entrate Riscossione o al concessionario privato per le quote che sono risultate inesigibili per cause/irregolarità/omissioni ad essi imputabili o contestuale comunicazione di perdita del diritto a rimborso per quelle quote le cui spese di infruttuosa esecuzione non sono state ancora rimborsate.
- f) gestione, sulla base di linee guida e/o delle indicazioni concordate con l'Ente, di eventuali procedimenti attivati ma non completati dall'Agenzia Entrate Riscossione o al concessionario privato a seguito della cessazione dal 01.01.2019 di ogni attività di riscossione a favore degli enti locali.

Per quanto non previsto nel presente paragrafo ai fini del controllo delle comunicazioni di inesigibilità trasmesse dall'Agenzia Entrate Riscossione o dal concessionario privato si farà riferimento, in particolare, alle disposizioni di cui agli artt. 19 e 20 del Dlgs 112/1999 e s.m.i., e, comunque, alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

Per tali attività l'Aggiudicatario sarà compensato esclusivamente con un compenso pari al 50% dell'importo che l'Ente riscuoterà, nel periodo contrattuale, sulla base di tale attività ai sensi del D.Lgs. 112/99.

Resta inteso che il servizio opzionale di cui al presente paragrafo non potrà essere acquistato nel caso di coincidenza tra l'Aggiudicatario ed il precedente concessionario, che abbia presentato le comunicazioni di inesigibilità oggetto del controllo.

6 LOTTO 2 E 3 - SERVIZI DI GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI. "PARTE B REQUISITI TECNICI"

6.1 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DEI SERVIZI IN APPALTO

6.1.1 Sistemi Informativi oggetto di fornitura

Al fine di potere svolgere le attività descritte nel Capitolato Tecnico, è richiesto all'Aggiudicatario di mettere a disposizione un certo numero di sistemi informativi, ognuno composto da uno o più moduli software ed identificati come appartenenti al Dominio di fornitura.

Tali sistemi informativi sono sinteticamente identificati dai seguenti elementi:

- Gestionale Tributi – gestione dei tributi ed altre attività meglio descritte al punto 6.3.5.1
- Gestionale Riscossione – gestione della riscossione ordinaria e coattiva ed altre attività meglio descritte al punto 6.3.5.2
- Gestionale ricerca evasione – gestione della ricerca evasione tributi locali ed erariali al punto 6.3.5.3
- CRM e archivio documentale – gestione delle attività di sportello, call center e altre attività meglio descritte al punto 6.3.5.4

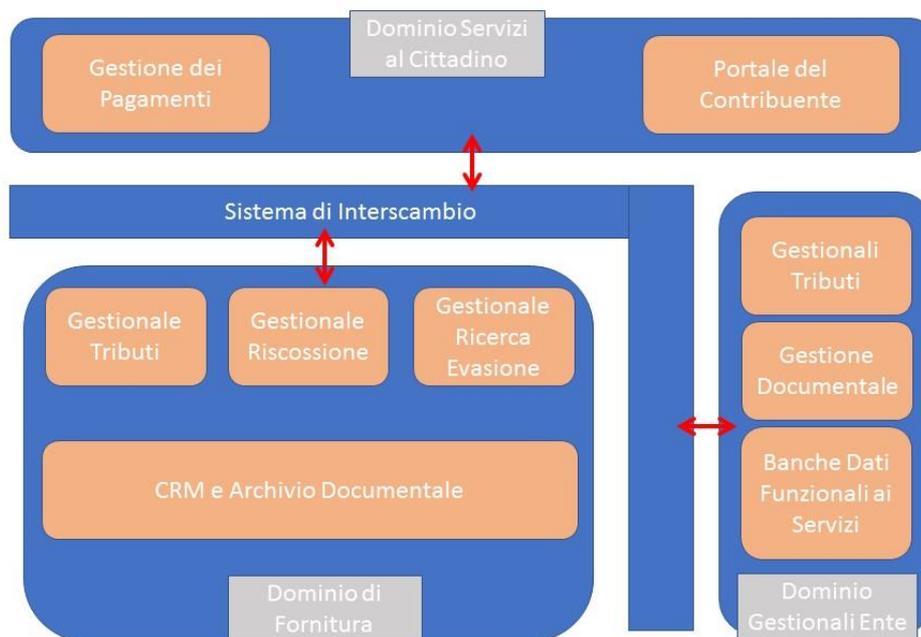


Figura 1

L'attivazione di ognuno dei sistemi informativi qui elencati è legata alla attivazione dei servizi descritto nel "Capitolato Tecnico" che ne faranno uso.

Vista la complessità dei servizi richiesti a capitolato, lo svolgimento di ogni servizio richiederà la attivazione di uno o più sistemi informativi. Una prima mappatura tra i servizi richiesti e i sistemi informativi da attivare è presentata nel paragrafo seguente.

Durante lo svolgimento dei servizi, a garanzia della qualità dei dati prodotti e gestiti per conto dell'ente, sarà richiesto ai sistemi informativi attivati di interloquire fra loro in modo efficace (scambiare dati sotto forma di flussi o meglio di condivisione a livello database).

Al medesimo scopo, si richiede che i dati prodotti e gestiti per conto dell'ente all'interno del dominio "Dominio di fornitura" vengano obbligatoriamente condivisi con altri due domini applicativi che saranno presenti opzionalmente presso gli enti: il dominio "Gestionali Ente" ed il dominio dei "Servizi al Cittadino", dettagliatamente descritti nel seguente capitolo 0.

Fanno in particolare parte del dominio "**Gestionali Ente**" i seguenti applicativi/banche Dati:

- Gestionali Tributi
 - IMU-TASI
 - TARI-TARES
 - Altre imposte
- Gestione Documentale
 - Protocollo Informatico

- Repository Documentale
- Banche dati funzionali ai servizi (elenco esemplificativo ma non esaustivo)
 - Entrate extra tributarie (Servizi Alla Persona)
 - Patrimonio (affitti)
 - Sanzioni e codice della strada
 - Sanzioni amministrative del Comune
 - Imposta di soggiorno
 - Anagrafe della popolazione
 - Anagrafe degli immobili (Catasto, Toponomastica ecc...)
 - Siatel
 - Anagrafe imprese (SUAP, Adrier, Infocamere ecc...)
 - Altre Banche dati (Veicoli, INPS/ISEE, Banche dati Lavoro, ecc.)

Il dominio dei “Servizi al Cittadino” contiene una serie di applicativi di front-office verso il cittadino che se non disponibili presso l’ente possono essere richiesti nell’ambito della fornitura.

Tali servizi offrono ai cittadini varie funzionalità per la gestione della propria fiscalità e per la gestione dei pagamenti.

Fanno in particolare parte del dominio dei “**Servizi al Cittadino**” i seguenti applicativi:

- Gestione dei Pagamenti
 - F24, Bollettino Postale, MAV, ecc.
 - PagoPa
- Portale del contribuente
 - Fascicolo semplificato del contribuente
 - Gestione segnalazione e comunicazioni con il cittadino

Al fine di potere effettuare integrazione applicativa con questi due domini in maniera efficace si richiede che la condivisione avvenga attraverso un “**Sistema di interscambio**” oggetto di fornitura che consenta di interfacciare i domini precedentemente descritti con il Dominio di Fornitura. Tale sistema dovrà tenere conto delle specificità dell’ente ovvero di tracciati piuttosto che servizi applicativi esposti dall’ente. Le modalità attraverso le quali l’Aggiudicatario dovrà interfacciarsi saranno descritti puntualmente nell’atto di regolamentazione.

La interlocuzione dei sistemi informativi appartenenti al dominio “Dominio di Fornitura” a supporto dei servizi oggetto di fornitura con il Dominio gestionali Ente e Dominio servizi al Cittadino ed i sistemi informativi ivi contenuti – se disponibili presso l’ente – devono essere considerati dei prerequisiti alla fornitura.

Vista la varietà di enti interessati alla attivazione dei servizi oggetto di fornitura, nel seguente capitolo 6.2 sono descritte alcune prescrizioni generali sui sistemi informativi a supporto dei servizi ed i livelli di servizi richiesti.

6.1.2 Rapporto tra Servizi in appalto e Sistemi Informativi

Le funzionalità offerte dai sistemi informativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura dovranno essere in grado di governare appieno tutte le attività così come vengono descritte all'interno del "Capitolato Tecnico" e si ipotizza possano avere la seguente distribuzione funzionale:

	Gestione Ordinaria TARI/TARES	Gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI/TARES	Gestione ricerca evasione TARI/TARES
Gestionale Tributi	<ul style="list-style-type: none"> - Caricamento denunce - Elaborazione tariffe - Gestione istanze rimborso - Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione - strumento per la misurazione delle planimetrie catastali delle unità immobiliari 		<ul style="list-style-type: none"> - Bonifica dei dati - Misurazione planimetrie - Incrocio con dati pagamenti - Aggiornamento numerazione - Rilevamenti comma 336 - Gest. avvisi di accertamento - Gest. Annullamento atti - Gestione istanze rimborso - Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione
Gestionale evasione			<ul style="list-style-type: none"> - Analisi anomalie contributive - Creazione liste di controllo
Gestionale			

<p>Riscossione</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Gestionale Tributi - Notifica avvisi pagamento - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi e rettifiche - Gestione rateizzazioni - Gest. Procedure concorsuali - Gest. Sanzioni, provvedimenti - Pagamento rimborsi, sgravi - Rendicontazione incassi 	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Gestionale Tributi - Notifica avvisi accertamento - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi e rettifiche - Gestione rateizzazioni - Gest. Procedure concorsuali - Gest. Sanzioni, provvedimenti - Pagamento rimborsi, sgravi - Rendicontazione incassi
<p>Citizen Relationship Manager</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni -Prenotazione appuntamenti 		<ul style="list-style-type: none"> - Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni -Prenotazione appuntamenti -Supporto attività contenzioso

	Gestione ricerca evasione IMU/TASI	Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali	Gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate erariali
Gestionale Tributi	<ul style="list-style-type: none"> - Controllo locazioni - Verifica dovuto/versato - Gestione successioni - Gestione autodenunce - Gest. avvisi di accertamento - Gest. annullamento atti - Gestione istanze rimborso - Riversamenti da/verso Gestionale Riscossione 		<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione superfici reali
Gestionale ricerca Evasione	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi anomalie contributive - Analisi evasori totali 		<ul style="list-style-type: none"> - Analisi attività commerciali - Analisi iscrizioni AIRE - Analisi capacità contributiva - Analisi abusivismo edilizio - Incroci IRPEF, ISEE, ... - Creazione liste di controllo
Gestionale			

<p>Riscossione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Gestionale Tributi - Notifica avvisi accertamento - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi e rettifiche - Gestione rateizzazioni - Gest. Procedure concorsuali - Gest. Sanzioni, provvedimenti - Pagamento rimborsi, sgravi - Rendicontazione incassi 	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Riscossione Ordinaria - Gest. ingiunzioni pagamento - Gest. solleciti del credito - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazione versamenti - Gestione sgravi e rettifiche - Gestione rateizzazioni - Gest. procedure cautelari - Gest. procedure esecutive - Pagamento rimborsi, sgravi - Rendicontazione incassi 	
<p>Citizen Relationship Manager</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni - Prenotazione appuntamenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni - Archivio documentazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Archivio documentazione

	- Supporto attività contenzioso	- Supporto attività contenzioso	
--	---------------------------------	---------------------------------	--

6.2 PRESCRIZIONI GENERALI IN TEMA DI SISTEMI INFORMATIVI

6.2.1 Modalità di dispiegamento informatico

Le “proposte di piano di lavoro” presentate in sede di offerta tecnica non sono vincolanti per il singolo Ente il quale si riserva la facoltà di modificarle, in coordinamento con l’Aggiudicatario, ai fini della stesura del Piano di lavoro definitivo.

Di conseguenza, la prima attività successiva all’avvio dei lavori (coincidente con l’emissione dell’Ordinativo di Fornitura) per la realizzazione del progetto sarà quindi la stesura congiunta del “**piano di lavoro definitivo**” in coerenza con l’atto di regolamentazione. Esso sarà formulato sulla base della “proposta di piano di lavoro” presentata dall’Aggiudicatario nella sua offerta tecnica e verrà aggiornato apportandovi tutte le modifiche occorrenti per una migliore e più completa aderenza alle esigenze dell’ente per le parti di competenza.

L’attività di messa in produzione dei sistemi prevista nel piano di lavoro definitivo dovrà essere completata dall’Aggiudicatario entro 60 giorni dall’emissione dell’OdF e deve essere intesa come una attività che a partire da tale data, accompagna l’attivazione dei servizi e dei sistemi informativi a supporto. Quindi le attività realizzative/esecutive dovranno procedere di pari passo con la condivisione del piano di lavoro definitivo, prevedendo pertanto un approccio graduale per l’avvio in esercizio ed il completamento funzionale dei sistemi informativi a supporto di tutti i servizi oggetto di fornitura.

In particolare il piano di lavoro definitivo dovrà consentire di rispettare il termine previsto per l’avvio del servizio entro 45 giorni dall’emissione dell’Ordinativo di Fornitura (Tmax), prevedendo quindi entro tale termine l’avvio di tutte quelle attività di front office e back office (compreso anche l’allestimento dei locali, la formazione del personale, l’organizzazione del servizio) a supporto di tutti i servizi oggetto di fornitura e che richiedono l’attivazione degli sportelli dedicati al pubblico e dei servizi di call center.

Il piano di lavoro definitivo dovrà prevedere specifici Stati di Avanzamento lavori (SAL), in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti dall’Aggiudicatario ed approvati dall’ente i relativi verbali.

Le tempistiche definite nel piano di lavoro e risultanti dall’Atto di regolamentazione, dovranno essere rispettati dall’Aggiudicatario pena l’applicazione di una penale pari 50,00 euro per ogni giorno di ritardo;

Il dispiegamento informatico consiste nella installazione dei moduli software e la relativa connettività per l'utilizzo da parte degli utenti e del personale che dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura e l'interscambio tra i vari sistemi informativi presenti nella architettura mediante il sistema di interscambio.

L'attività di dispiegamento informatico comprende l'installazione del software:

- in ambiente di test
- in ambiente di produzione

e tutte le attività necessarie per la *system integration* tra i sistemi installati e i Domini dei gestionali dell'ente e il Dominio dei Servizi al Cittadino ove presenti.

Il dispiegamento in ambiente di test e di produzione (attività facente capo allo sviluppo degli applicativi) dovrà essere effettuato su hardware messo a disposizione dall'Aggiudicatario (*cloud*).

Nelle attività di dispiegamento in modalità *cloud*, tutte le operazioni di dimensionamento dell'hardware, acquisizione di hardware ed eventuali licenze software, installazione, aggiornamento, erogazione tramite canali di comunicazione sicuri con l'ente (collegamento), politiche di sicurezza, di storage, di disaster recovery, ecc. saranno in carico all'Aggiudicatario, che dovrà comunque garantire sia i necessari livelli di servizio sia le prescrizioni di legge previste per l'ente, il tutto da esplicitare nell'offerta tecnica.

L'Aggiudicatario inoltre è tenuto a fornire misure di sicurezza atte a rispettare la normativa europea sulla privacy in vigore dal 25 maggio 2018 (GDPR).

6.2.2 Fasi essenziali obbligatorie del piano di lavoro definitivo

Il piano di lavoro definitivo dovrà descrivere le fasi (o *workpackages*) e le attività essenziali obbligatorie che dovranno caratterizzare l'avviamento dei sistemi informativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura. In fase di stesura della offerta tecnica, si richiede alla impresa concorrente di specificare le attività condivise a livello di progetto (come ad esempio il "piano di sviluppo degli applicativi"), e quelle invece che verranno svolte in rapporto con il singolo Ente.

Project Management

Si richiede che nell'ambito del piano di lavoro definitivo sia prevista esplicitamente l'attività di Project Management. Questo significa che l'Aggiudicatario dovrà garantire nell'ambito della fornitura tutta l'attività di project management necessaria a garantire una stretta integrazione fra le varie attività previste nell'ambito della fornitura delle componenti, del loro dispiegamento e dell'avvio in esercizio dei servizi descritti nella presenta **parte B "requisiti tecnici"**

Tale attività deve essere garantita per tutta la durata del contratto e dovrà essere svolta in parallelo a tutte le altre attività che devono essere assicurate dall'Aggiudicatario; a titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano nell'attività di project management azioni quali:

- il coordinamento generale della fornitura (comprensivo del coordinamento di tutti gli eventuali subfornitori)
- le attività di rendicontazione periodica per stato di avanzamento del progetto,
- il supporto all'ente nella interazione con i diversi settori e servizi interessati al fine di coordinare al meglio gli interventi necessari sui sistemi di back-office

Sviluppo delle componenti applicative

Si richiede all'Aggiudicatario di svolgere le attività di sviluppo evolutivo eventualmente richieste dagli applicativi a supporto della fornitura con mezzi, strumenti e personale proprio, e di svolgere i test di dispiegamento in ambienti da questo messi a disposizione.

I dati prodotti, gestiti ed elaborati dall'Aggiudicatario nel corso del contratto sono comunque di completa proprietà dell'Ente e dovranno essere riconsegnati a questo al termine del servizio con la descrizione puntuale del loro database (schemi, relazioni, tracciati, etc.).

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di creare un sistema di interscambio come evidenziato nella Figura 1 che ha l'obiettivo di creare un sistema biunivoco di scambio dati tra i vari Domini. Tale sistema sarà meglio descritto nel Capitolo 6.3.4

I sistemi informativi, descritti nel proseguo del presente documento, dovranno essere messi a disposizione dell'ente per tutta la durata del contratto per l'erogazione dei servizi.

Collaudo

Il software applicativo di ogni singolo componente o sotto-componente potrà essere rilasciato in varie fasi, i cui contenuti e tempificazione saranno indicati dal piano di lavoro definitivo.

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'attivazione a regime di tutti i sistemi funzionali ai servizi richiesti entro 60 giorni a partire dalla data di Ordinativo di Fornitura

Le varie componenti o sotto-componenti saranno sottoposte a collaudo nei momenti previsti dal piano di lavoro definitivo prima di essere rilasciato in esercizio presso l'ente. Il collaudo è inteso a verificare, per tutte le componenti fornite, la conformità alle caratteristiche tecniche offerte in gara e ai requisiti del piano di lavoro definitivo.

Il collaudo sarà eseguito, in contraddittorio fra le parti, entro 80 giorni dalla emissione dell'OdF.

Il collaudo sarà condotto eseguendo i casi di test, con l'assistenza dell'Aggiudicatario, per verificare l'efficacia, l'efficienza e l'affidabilità complessive della componente.

Allo svolgimento del collaudo sovrintenderà un gruppo di lavoro dell'Ente e lo stesso avverrà tramite sessioni effettuate presso le sedi dell'Ente.

Delle operazioni di collaudo di cui sopra verrà redatto apposito verbale; in caso di esito negativo di un collaudo, l'Aggiudicatario dovrà provvedere entro il termine massimo di 30 giorni solari all'eliminazione dei vizi e delle difformità riscontrati in modo tale da poter procedere, entro lo stesso termine, alla ripetizione del collaudo.

Il buon funzionamento del sistema complessivo composto dai:

- Domino di Fornitura
- Domini Gestionali dell'Ente
- Dominio dei Servizi al Cittadino
- Sistema di interscambio

sarà garantito per tutti i sistemi informativi a decorrere dall'ultimo collaudo effettuato con esito positivo.

Installazione delle componenti

È richiesto che l'Aggiudicatario allestisca, al momento del rilascio degli applicativi, un ambiente di test sul quale operare una attività di collaudo e, almeno nelle prime fasi anche una attività di formazione. L'ambiente dovrà essere allestito sui sistemi in cloud messi a disposizione dalla ditta aggiudicataria e su un set di dati messi a disposizione dall'Ente per questa attività.

L'ambiente di test dovrà essere sempre accessibile agli enti per controlli e verifiche successive e per il controllo delle manutenzioni evolutive occorrenti nel corso dello svolgimento dell'appalto.

Impianto dei sistemi informativi

La proposta di piano di lavoro deve prevedere adeguate attività di primo caricamento dei dati necessari allo svolgimento dei servizi descritti nel Capitolato Tecnico.

A tal fine, a partire dai tracciati, banche dati e servizi applicativi forniti dall'ente, Aggiudicatario dovrà realizzare mediante il Sistema di interscambio, le interfacce tra i singoli componenti o sotto-componenti dei sistemi informativi descritti in seguito nel documento

Formazione

Oltre all'attività formativa del personale dell'Aggiudicatario la proposta di piano di lavoro deve prevedere una attività di formazione del personale interno all'Ente basata sulla tipologia di utenti da formare indicato nel seguito per ogni componente o sotto-componente.

La formazione degli utenti sarà attivata su richiesta dell'Ente e organizzata presso sedi dello stesso e sarà erogata da istruttori incaricati dall'Aggiudicatario; sarà rivolta agli operatori dell'ente per le parti applicative operazionali.

I moduli formativi forniranno informazioni generali sull'ambiente di riferimento e ciascuno per il proprio ambito, informazioni specifiche sulle funzionalità del sistema e sul loro utilizzo.

L'Aggiudicatario curerà la distribuzione del materiale didattico ai discenti di ciascun modulo formativo. Il materiale formativo minimo sarà composto da "Manuale utente" ed "Help in linea" per ogni componente o sotto-componente applicativa. Tale documentazione dovrà essere pronta al

momento della formazione e dovrà essere riprodotta e distribuita secondo le modalità descritte nel piano di lavoro ogni volta avvenga un cambio di versione significativo (*major release*).

Tutto il materiale didattico rimarrà di esclusiva proprietà dell'ente che potrà riutilizzarlo a suo totale discrezione.

L'organizzazione e il calendario dei moduli formativi dovranno essere dettagliati nella proposta di Piano di lavoro con riferimento ad ogni componente e sotto-componente di fornitura.

Avvio in esercizio

La proposta di piano di lavoro dovrà prevedere per ogni componente o sotto-componente la *milestone* di avvio in esercizio. Le attività di avvio in esercizio saranno costituite almeno da una attività di dispiegamento tecnico e di integrazione tra i vari Domini mediante il sistema di interscambio, fermo restando le attività previste nel "Capitolato Tecnico".

Per ogni componente o sotto-componente dovrà essere fornita una attività di assistenza all'avviamento in esercizio che ha lo scopo di affiancare e supportare gli utenti nel corretto utilizzo del modulo stesso.

Il servizio è rivolto agli utilizzatori dell'ente.

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi dell'ente e sarà erogato, per ogni modulo software rilasciato, entro il periodo massimo di un mese successivo al rilascio in esercizio del modulo stesso.

L'attività comporterà l'utilizzo di personale indicato dall'Aggiudicatario e con caratteristiche professionali adeguate.

Il calendario delle attività e le sedi presso le quali svolgere l'attività stessa saranno comunicate dall'ente all'Aggiudicatario con preavviso di almeno cinque giorni lavorativi.

Assistenza funzionale continuativa agli utenti

Lo scopo del servizio è fornire, successivamente all'avvio in esercizio, assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità di ogni componente e sotto-componente di fornitura al fine di garantirne il corretto e buon impiego operativo da parte dell'Ente.

A tal fine l'Aggiudicatario metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk che dovrà prevedere:

- risposte circa l'utilizzo dell'applicazione e consigli sulle soluzioni ai problemi posti;
- accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es. errori bloccanti) o non urgente.

Il servizio potrà essere richiesto da qualunque utente tramite apposito sistema informativo di *ticketing* accessibile via web in grado di gestire e monitorare gli interventi di assistenza richiesti (tempi di chiusura, azioni intraprese, ecc.).

In alternativa all'accesso diretto via web, l'utente potrà inviare le segnalazioni via email, telefono, trasferendo così l'onere di inserimento della segnalazione al personale di help desk.

L'orario minimo richiesto per l'erogazione dei servizi è dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 08.00 alle 14.00 (esclusi i festivi). Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite posta elettronica o sistema di *ticketing*.

Il servizio di assistenza funzionale agli utenti sarà fornito per tutta la durata del contratto a partire dall'avvio in esercizio di ogni componente o sotto-componente di fornitura.

Per tutta la durata del servizio l'Aggiudicatario produrrà con periodicità mensile documentazione di report sulle attività svolte. La documentazione di report conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del sistema sugli utenti dell'ente.

L'impresa concorrente dovrà specificare, nell'offerta tecnica, le modalità di svolgimento del servizio di assistenza funzionale agli utenti.

Manutenzione correttiva

È il processo di diagnosi e di rimozione di errori latenti rilevati durante l'uso del software, successivamente alla fase di collaudo. Viene quindi considerata manutenzione correttiva ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'applicazione, finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti, errori, "bug" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto").

La manutenzione correttiva comprende anche la ricostruzione della base dati o della parte di essa che dovesse risultare danneggiata in seguito agli inconvenienti.

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere effettuati come da livelli di servizio richiesto nel seguito del capitolato o come da offerta migliorativa proposta dall'Aggiudicatario.

Il servizio di manutenzione correttiva sarà fornito per ogni componente o sotto-componente di fornitura per tutta la durata del contratto a partire dalla data di avvio in esercizio di ogni componente o sotto-componente di fornitura.

Manutenzione evolutiva

Consiste nell'attività di sviluppo del software da parte dell'Aggiudicatario derivante da un adeguamento tecnologico della componente applicativa dell'ente o da sopravvenute nuove esigenze susseguenti alla messa in produzione dei sistemi.

Questa attività comprende la fornitura e l'installazione delle nuove *release* e versioni dell'applicativo durante la vita operativa delle componenti o sotto-componenti fornite. L'installazione e la messa in esercizio degli aggiornamenti (nuove *release* e versioni) rilasciate dall'Aggiudicatario dovranno essere immediatamente disponibili nella installazione *cloud*.

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà svolto dall'Aggiudicatario su richiesta dell'Ente durante l'intero periodo contrattuale. A fronte di ogni richiesta per manutenzione evolutiva l'Aggiudicatario presenterà la propria proposta di utilizzo qualitativo e quantitativo di proprie risorse, specificando i tempi di completamento dell'intervento ed il relativo preventivo. L'attività sarà svolta sulla base dell'accettazione da parte dell'Ente dei preventivi presentati e della programmazione temporale delle attività in essi esposta e sarà liquidata sulla base dei consuntivi periodici delle prestazioni effettivamente svolte.

A tale scopo viene richiesto all'Aggiudicatario di prevedere la messa a disposizione delle figure professionali sotto elencate nella quantità necessaria ad assicurare le tempistiche concordate, le cui tariffe dovranno essere indicate in sede di offerta economica:

- Capo progetto
- Progettista Tecnico
- Analista
- Programmatore
- Operatore di data entry

Manutenzione per adeguamento alla normativa

La manutenzione finalizzata all'adeguamento normativo si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche normative o regolamentari che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. In questo caso l'Aggiudicatario dovrà ripristinare il corretto funzionamento e la capacità di svolgere adeguatamente tutto quanto richiesto dalle normative in vigore, sulla base della reingegnerizzazione dei processi e delle modifiche di cui sopra.

Si intendono quindi, tutte le modifiche al software rese necessarie da modifiche normative o regolamentari che producono cambiamenti nelle modalità di applicazione dei tributi oggetto di servizio della presente fornitura e che richiedono dunque interventi di correzione necessari a ripristinare la capacità del software di svolgere adeguatamente quanto richiesto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Tra questi interventi si possono annoverare a mero titolo di esempio:

- modifiche anche sostanziali ai calcoli
- modifiche delle aliquote/tariffe
- modifiche alle detrazioni ed esenzioni

Nel caso in cui le modifiche normative portino all'introduzione di un nuovo tributo/imposta che sostituisca completamente uno dei tributi/imposte oggetto di servizio della presente fornitura, le conseguenti modifiche software saranno considerate manutenzione evolutiva e saranno gestite con le specifiche definite al precedente punto.

Gli interventi di manutenzione per adeguamento normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi utili al rispetto delle scadenze.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un "fermo programmato" del sistema informativo, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione.

Raggiungibilità dei servizi in modalità cloud

La erogazione del servizio verso gli utenti del Dominio dell'Aggiudicatario avverrà tramite connessione client-server TCP/IP sicura crittografata con chiave SSL (tipo *https*). La autenticazione degli utenti dovrà avvenire tramite cooperazione integrativa con il sistema di gestione delle identità regionale FEDERA, SPID o CNS per utenti esterni all'ente, mentre il sistema di profilazione da associare all'utente avverrà localmente.

Le specifiche tecniche per la integrazione con il sistema FEDERA sono informazioni pubbliche e possono essere reperite pubblicamente sul sito della società Lepida S.p.A.

L'Aggiudicatario per la costruzione del canale sicuro, dovrà dotare l'ente che ne faccia richiesta dell'hardware e del software necessario alla creazione del canale sicuro.

L'Aggiudicatario dovrà garantire il corretto dimensionamento e scalabilità del sistema fornito oltre a garantire i tempi di adeguamento della soluzione offerta.

Disaster Recovery

Al fine di garantire il servizio alla amministrazione, l'Aggiudicatario dovrà applicare le politiche di *disaster recovery* previste nella offerta tecnica presentata.

In particolare dovrà essere predisposto tutto quanto necessario previsto dalle leggi vigenti (*art. 51 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.*) e avvalendosi delle *Linee Guida predisposte da AGID*

Backup periodico dei dati

L'impresa dovrà approntare un servizio di backup periodico di tutti i sistemi informativi forniti e separato per ogni ente che abbia attivato la fornitura in maniera da potere eventualmente ripristinare la situazione della singola amministrazione separatamente dalle altre.

La periodicità minima richiesta:

- backup incrementale giornaliero rotazione settimanale
- backup completo settimanale con rotazione mensile
- snapshot completo del sistema informativo mensile per trimestre

Tale servizio di backup comprenderà i dati presenti in database (backup "a caldo") e l'eventuale file system contenente i documenti non elaborabili del sistema documentale dell'utente.

Anche in questo caso si dovrà rigorosamente rispettare quanto previsto dal summenzionato art. 51 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.

6.2.3 Garanzia e livelli di servizio

Tutti i moduli software forniti devono essere coperti da garanzia (manutenzione correttiva) per il periodo di fornitura dalla data di collaudo.

Per quanto attiene ai livelli di servizio espletati l'Aggiudicatario dovrà produrre idonei report destinati all'Ente. Tali report saranno prodotti trimestralmente e verificati dall'Ente per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

L'Aggiudicatario dovrà produrre un report annuale riepilogativo dei quattro trimestri che sarà anch'esso verificato dall'ente per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

Per l'attività di help-desk e per le attività di assistenza e di manutenzione vengono specificati i seguenti Service Level Agreement (SLA), con le percentuali ed i tempi di intervento che dovranno essere rispettati dall'Aggiudicatario.

I tempi sono calcolati tutti dal momento della chiamata.

I presenti SLA saranno adottati al momento del rilascio di ciascun *deliverable* richiesto e dopo il suo collaudo positivo.

Di seguito sono indicati gli SLA minimi che devono essere rispettati per tutte le attività richieste nel capitolato tecnico, fatto salvo i livelli di servizio (SLA) migliorativi offerti dall'Aggiudicatario in sede di gara.

Help Desk

Voce	Limiti per penali
% Massima di chiamate non chiuse (non è registrato l'esito finale)	5% nel trimestre
Tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore	2 minuti nel 100% dei casi
Richiamata in caso di segreteria telefonica o e-mail	Entro quattro ore del successivo giorno lavorativo nel 100% dei casi

Assistenza e Manutenzione Correttiva Software (per errori non bloccanti)

Voce	Limiti per penali
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base	8 ore lavorative nel 100% dei casi

trimestrale	
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 15 giorni lavorativi

Assistenza e Manutenzione Correttiva Software (per errori bloccanti)

Voce	Limiti per penali
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	4 ore lavorative nel 100% dei casi
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 8 ore lavorative

Per "errori bloccanti" si intendono tutte quelle situazioni di funzionamento che impediscono l'utilizzo del sistema.

Continuità di servizio

Voce	Limiti per penali
Disponibilità dei software funzionali ai servizi erogati	99% calcolata su base mensile

Attività di supporto tecnico evolutivo

Voce	Limiti per penali
Tempi e modalità di attivazione	5 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento al fine della valutazione dell'intervento nel 90% dei casi sul trimestre
Tempi e modalità di valutazione dell'intervento	10 giorni lavorativi dall'attivazione conseguente alla richiesta di intervento nel 90% dei casi sul trimestre
Tempi e modalità di realizzazione dell'intervento	realizzazione dell'intervento entro 60 giorni dalla richiesta nel 100% dei casi salvo casi eccezionali opportunamente motivati.

Formazione

Voce	Limiti per penali
Tempi e modalità di attivazione	15 giorni dalla richiesta di una sessione formativa

Per ogni inadempienza, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio quali ritardi rispetto a tutte le tempistiche previste nel Capitolato parte B, l'Ente potrà applicare una

in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura relativo al servizio.

6.3 VINCOLI ED OPPORTUNITÀ DI FORNITURA

6.3.1 Descrizione generale dei vincoli e delle opportunità

Tutti i sistemi descritti di seguito nel presente capitolo sono da considerarsi un prerequisito alla fornitura del servizio, ove presenti, presso l'ente.

6.3.1.1 Descrizione generale degli obblighi dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario nel redigere il piano di lavoro definitivo dovrà descrivere i tracciati dati di interscambio tra tutti i componenti di fornitura e descrivere l'architettura complessiva del sistema e delle banche dati condivise tra gli applicativi.

Sarà inoltre in carico all'Aggiudicatario la fornitura e la descrizione del sistema di interscambio con le componenti applicative non oggetto di fornitura, ma funzionali allo svolgimento della attività propria e dell'ente concordate nel piano di lavoro.

In altre parole, tutti i tracciati dati non descritti in questo capitolato saranno oggetto di proposta, descrizione ed implementazione da parte dell'Aggiudicatario.

Le modalità standard con le quali l'Aggiudicatario dovrà interfacciarsi con le componenti applicative dell'ente sarà basata su flussi di interscambio asincroni schedulabili, la cui periodicità sarà concordata o mediante viste sulle banche dati.

Fanno eccezione quei servizi che per le peculiarità specifiche necessitano di un interfacciamento sincrono e/o mediante servizi applicativi esposti.

A titolo esemplificativo l'interfacciamento verso la componente applicativa di protocollo e di gestione documentale dell'ente o verso il sistema dei pagamenti.

6.3.1.2 Descrizione generale delle opportunità dell'Aggiudicatario

Tutti gli applicativi software e le banche dati che rientrano nell'ambito dei servizi svolti dall'Aggiudicatario, saranno messi a disposizione del proprio personale nei limiti imposti dalla vigente normativa ed in conformità alla legge sulla privacy per l'espletamento di tutte le attività previste in capitolato, in supporto, parziale sostituzione od alternativa ai sistemi informativi oggetto di fornitura.

A titolo esemplificativo, l'accesso a banche dati (SIATEL, SISTER ecc...), ad applicativi o a servizi applicati esposti dall'ente stesso.

In particolare, nel caso fossero messi a disposizione dall'ente, l'Aggiudicatario potrà:

- fare uso di ACSOR per tutte le attività di fusione dei dati provenienti dalle differenti fonti informative operazionali (“satelliti”)
- fare uso di ACI, per tutte le attività di modifica/correzione dei dati raccolti durante le precedenti attività di censimento in particolare dei dati sulla toponomastica
- fare uso di *data warehouse* e di cruscotti di analisi della evasione ed elusione fiscale, di simulazione del carico contributivo e di analisi della capacità.

6.3.2 Dominio Gestionali Ente

Il dominio Gestionali Ente sono i sistemi in uso di norma presso l'ente.

Fanno in particolare parte del dominio “Gestionali Ente” i seguenti applicativi/banche Dati:

- Gestionali Tributi
 - IMU-TASI
 - TARI-TARES
 - Imposta di soggiorno
 - Altre imposte
- Gestione Documentale
 - Protocollo Informatico
 - Repository Documentale
- Banche dati di interesse relative alle entrate extra-tributarie per l'erogazione dei servizi (elenco esemplificativo ma non esaustivo)
 - Servizi Alla Persona
 - Rette scolastiche
 - Servizi cimiteriali
 - Patrimonio (affitti)
 - Sanzioni e codice della strada
 - Sanzioni amministrative del Comune
- Banche dati funzionali alla gestione del servizio
 - Anagrafe della popolazione
 - Anagrafe degli immobili (Catasto, Toponomastica, etc.)
 - Siatel
 - Anagrafe imprese (SUAP, Adrier, Infocamere, etc.)
 - Altre Banche dati (Veicoli, INPS/ISEE, Banche dati Lavoro, etc.)

In riferimento ai gestionali tributi dell'ente ed alle relative banche dati si deve prevedere una integrazione con le componenti oggetto del Dominio di fornitura nel caso in cui l'ente non aderisca al servizio di gestione ordinaria tassa rifiuti.

In questo scenario il gestionale dell'ente dovrà alimentare mediante interscambio dati i gestionali presenti nel Dominio di fornitura per consentire lo svolgimento delle attività di ricerca evasione.

Devono essere previsti dei flussi o report di ritorno che consentano la bonifica delle banche dati dell'ente derivante dalla attività di ricerca evasione o gestione coattiva.

Vincoli di fornitura per il sistema di interscambio da e verso il Dominio Gestionali Ente

Come descritto al paragrafo relativo al sistema di interscambio, rientrano nei vincoli di fornitura a carico dell'Aggiudicatario, quindi senza oneri per l'ente, l'acquisizione di banche dati provenienti dal Dominio Gestionali Ente funzionali ai servizi erogati.

Più specificatamente in riferimento alla gestione tributi l'ente fornirà flussi estratti dai propri gestionali la cui importazione sarà a carico dell'Aggiudicatario.

In riferimento alle entrate extra tributarie verranno forniti i dati mediante tracciato 290 (o sue estensioni) principalmente finalizzato alla gestione coattiva, diversamente tale onere sarà da concordare ed a carico dell'ente.

In riferimento alle banche dati funzionali alla gestione della attività delegata all'Aggiudicatario, se le banche dati provengono da fonti esterne (SIATEL, SISTER, etc.) l'onere di importazione sarà a carico dell'Aggiudicatario.

Nel caso di banche dati interne all'ente qualora quest'ultime vengano fornite mediante tracciati standard come a titolo esemplificativo le LAC anagrafiche, ACI, ACSOR, l'onere di importazione sarà a carico dell'Aggiudicatario, diversamente tale onere sarà da concordare ed a carico dell'ente.

Si precisa che l'importazione delle banche dati toponomastiche (vie, civici, interni, etc.) sono comunque da ritenersi a carico dell'Aggiudicatario.

L'interscambio di eventuali banche dati espressamente richieste dall'Aggiudicatario in possesso dell'ente sono da ritenersi con oneri a carico dell'Aggiudicatario.

In riferimento alla Gestione documentale si precisa che per quanto riguarda:

1. l'integrazione con il sistema di protocollo dell'ente da intendersi comprensiva del caricamento dei documenti sul sistema di protocollo i costi di integrazione sono a carico di quest'ultimo nei termini di cui al paragrafo corrispondenti della "Parte A" del presente documento.
2. l'integrazione con il repository documentale dell'ente, le modalità di interfacciamento ed i relativi costi saranno concordate nel piano di lavoro e gli oneri saranno a carico dell'ente.

Per integrazione con il sistema di protocollo, si intende lo sviluppo delle componenti di interfaccia, che consentano la protocollazione in ingresso e uscita anche massiva di documenti, tipicamente mediante web services.

6.3.3 Dominio Servizi al cittadino

Fanno in particolare parte del dominio dei “Servizi al Cittadino” i seguenti applicativi:

- Gestione dei Pagamenti
 - Documenti di Riscossione (F24, Bollettino Postale, MAV, lettere SDD, avvisi/bollettini PagoPa modello 3)
 - Pago Pa
- Portale del contribuente
 - Fascicolo semplificato del contribuente
 - Gestione segnalazioni e comunicazioni con il cittadino

I moduli individuati come Portale del contribuente ed il modulo di gestione dei documenti di Riscossione (F24, Bollettino Postale, MAV, lettere SDD, avvisi/bollettini PagoPa modello 3) sono oggetto di fornitura obbligatoria.

Il sistema PagoPa e' da ritenersi un modulo da fornire opzionalmente su richiesta dell'ente i cui costi saranno pattuiti tra le parti.

Qualora l'ente opti per utilizzare il proprio sistema di gestione dei pagamenti tramite PagoPa, i costi di integrazione sono a carico dell'ente nei termini di cui al paragrafo corrispettivi della “Parte A” del presente documento.

Nel caso in cui venga espressamente richiesto dall'ente la fornitura e la attivazione della componente PagoPa come servizio opzionale a pagamento, si assume che tale piattaforma sia integrata con i software presenti nel Domino di Fornitura.

Qualora l'ente disponga delle piattaforme software qui descritte, la soluzione tecnologica che deve essere proposta dall'Aggiudicatario nell'ambito di questa fornitura dovrà integrarsi con tali piattaforme, al fine di assicurare una continuità di servizio all'ente. A tal fine l'Aggiudicatario dovrà fornire all'ente la documentazione necessaria per interfacciare i propri strumenti ai servizi al cittadino erogati dall'ente stesso.

L'Aggiudicatario dovrà garantire ed adeguare i propri sistemi di backend o di interfacciamento al fine di assicurare all'ente una specifica continuità di servizio anche in caso di evoluzione di queste componenti applicative susseguentemente all'avvio del servizio. In questo caso con oneri a carico dell'ente.

6.3.3.1 Gestione dei Pagamenti

6.3.3.1.1 Documenti di riscossione

Le componenti applicative funzionali alla gestione della riscossione mediante F24, Bollettino Postale, MAV, lettere SDD, avvisi/bollettini PagoPa modello 3, sono oggetto di fornitura e trattano il

ciclo di emissione ed incasso dei documenti di riscossione. I requisiti funzionali sono meglio descritti nel Capitolato Tecnico.

L'Aggiudicatario al fine di razionalizzare il fascicolo del contribuente e' tenuto a dematerializzare ogni documento attinente al processo di riscossione.

6.3.3.1.2 Pagamenti on-line e PagoPa

Nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura possono essere messi a disposizione del cittadino alcuni servizi on-line di pagamento da parte dell'ente integrati con il sistema PagoPa.

I servizi offerti al cittadino trattano indicativamente i seguenti aspetti:

- Pagamenti on-line
- Visualizzazione e stato dei documenti di pagamento
- Stampa Documento di pagamento

L'accesso a tali servizi deve avvenire in maniera autenticata; qualora tali servizi vengano attivati attraverso soluzione dell'Aggiudicatario queste devono prevedere una gestione dell'autenticazione mediante credenziali SPID, CNS o piattaforma regionale FEDERA.

L'Aggiudicatario deve garantire mediante Web Services la fornitura di interfacce verso i propri sistemi oggetto di fornitura, funzionali ad integrare i servizi al cittadino che l'ente eroga attraverso i propri portali.

Nel caso in cui il sistema di pagamento che l'ente intende adottare sia PagoPA si possono prefigurare i seguenti scenari:

1. L'ente e' già dotato di un intermediario/partner tecnologico
2. L'ente richiede un servizio di intermediazione all'Aggiudicatario

Nel primo caso l'Aggiudicatario dovrà interfacciarsi con i sistemi esistenti previo fornitura da parte dell'ente della documentazione e specifiche tecniche necessarie.

Le interfacce da realizzare riguardano:

1. Creazione di un flusso delle pendenze verso l'intermediario/Partner tecnologico
2. L'acquisizione di un flusso dei pagamenti proveniente dai PSP
3. Creazione di Report o flusso concordato con l'ente per la gestione dell'incasso (a supporto della gestione della reversale di incasso)
4. Servizio di acquisizione dello IUV da parte dell'ente/intermediario dell'ente

Nel secondo caso l'Aggiudicatario deve:

1. Garantire tutte le attività previste dal ruolo di intermediario tecnologico, in modo integrato con le componenti del Dominio di Fornitura
2. Fornire un portale dei pagamenti on-line

3. Creare Report o flusso concordato con l'ente per la gestione dell'incasso (a supporto della gestione della reversale di incasso)

Nel caso in cui il sistema di pagamento che l'ente intende adottare non sia PagoPA si possono prefigurare i seguenti scenari:

1. L'ente e' già dotato di sistema di gestione pagamenti on-line
2. L'ente richiede un servizio di gestione dei pagamenti on-line

Nel primo caso l'Aggiudicatario e' tenuto a rendere disponibili i servizi web necessari a consentire l'interfaccia del sistema di gestione dei pagamenti dell'ente in modo autonomo con oneri a carico dell'ente.

In alternativa tale interfacciamento sara' possibile, previa fornitura da parte dell'ente della documentazione e specifiche tecniche necessarie e gli oneri saranno comunque a carico di quest'ultimo.

Nel secondo caso l'Aggiudicatario deve garantire la fornitura di un portale dei pagamenti on-line integrato con il Dominio di fornitura.

6.3.3.2 Portale del contribuente

Il portale del contribuente puo' essere fornito dall'ente ed in tale caso l'Aggiudicatario e' tenuto a rendere disponibili i servizi web necessari. L'Aggiudicatario deve consentire l'interfacciamento del portale dell'ente in modo autonomo con oneri a carico dell'ente fornendo la documentazione necessaria.

In alternativa tale interfacciamento sara' possibile mediante interfacce realizzate dall'Aggiudicatario, previa fornitura da parte dell'ente della documentazione e specifiche tecniche necessarie. Gli oneri saranno comunque a carico di quest'ultimo.

Le modalita' di interfacciamento saranno descritte nel piano dei lavori concordati con l'ente.

Qualora l'ente non disponga di una soluzione di portale l'Aggiudicatario dovra' obbligatoriamente fornire una piattaforma di servizi al contribuente come di seguito descritto.

L'accesso a tali servizi deve avvenire in maniera autenticata; qualora tali servizi vengano attivati attraverso soluzione dell'Aggiudicatario queste devono prevedere una gestione dell'autenticazione mediante credenziali SPID, CNS o piattaforma regionale FEDERA.

L'architettura dell'intero sistema che l'Aggiudicatario dovra' garantire deve essere realizzata in modo da poter rendere accessibili i servizi descritti attraverso dispositivi mobili di terza/quarta generazione.

Inoltre, la soluzione proposta dovra' sfruttare, per lo sviluppo delle widget, linguaggi e metalinguaggi evoluti (ad esempio HTML5), in modo tale da poter permettere di adattare agevolmente le funzionalità e i servizi descritti ad una fruizione tramite specifiche mobile-apps

sviluppate per tablet e smartphone (Android, Apple iOS e Windows Phone) da parte dell'Aggiudicatario.

Alcuni servizi offerti al cittadino trattano un sottoinsieme dei documenti presenti all'interno del fascicolo digitale del contribuente ovvero sul CRM, che l'Aggiudicatario e' tenuto a fornire. I documenti che dovranno essere resi accessibili al cittadino dovranno essere concordati con l'ente in fase di stesura del piano di lavoro definitivo e trattano indicativamente i seguenti aspetti:

- Dichiarazioni IMU/TASI;
- Dichiarazioni TARI;
- Istanze di rimborso/compensazione, di rateizzazione, in autotutela, di accertamento con adesione, ecc.
- Ricorso in commissione tributaria, tribunale civile, Giudice di Pace, ecc. e relativi esiti
- Date di notifica, relate di notifica, ricevute di ritorno di tutti gli atti rilevanti ai fini della gestione della posizione contributiva (accertamenti, risposte ad istanze in autotutela, ingiunzioni ed altri atti relativi alla procedura di riscossione coattiva, provvedimenti di accoglimento/diniego dei rimborsi, provvedimenti di accoglimento/diniego istanza di rateizzazione);
- Documenti/avvisi ordinari annuali di pagamento, atti di accertamento, altri provvedimenti (ad esempio, solleciti, dinieghi, rateizzazioni, annullamenti, ecc.), ingiunzioni di pagamento, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive, ricevute di pagamento;
- Documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) da pubblicare sulla pagina personale dei cittadini;
- Un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri;
- Un calendario configurabile (per settimana, mese, anno) che permetta al contribuente di visualizzare i propri appuntamenti con il front office dell'ente.

La Piattaforma dovrà inoltre essere in grado di interagire con il contribuente rendendo disponibili ad esempio i seguenti servizi:

- Presentazione istanza di rateizzazione e relativi documenti allegati
- Presentazione di istanza di autotutela, accertamento con adesione e relativi documenti allegati
- Presentazione di istanza di rimborso/compensazione e relativi documenti allegati
- Dichiarazioni e autocertificazioni e relativi documenti allegati
- Sistema di segnalazione e richieste relative ai servizi attivati dall'ente
- Servizio di segnalazione del domicilio digitale per il recapito dei documenti

L'Aggiudicatario deve garantire mediante Web Services la fornitura di interfacce verso i propri sistemi oggetto di fornitura, funzionali ad integrare i servizi al cittadino che l'ente eroga attraverso i propri portali.

Oltre a questi contenuti, nella pagina di autenticazione dovrà essere possibile per il contribuente accedere a tutti i dati personali relativi ai servizi oggetto di appalto e ad un servizio di prenotazione appuntamenti (che visualizza in tempo reale la disponibilità degli sportelli comunali) integrabile in un calendario personale del contribuente. La possibilità di prenotare un appuntamento con il front office (anche nella modalità delle video-chat), tramite agenda digitale dovrà essere resa disponibile a tutti i cittadini senza autenticazione.

Le risorse web all'interno della pagina privata dovranno essere accessibili dall'utente tramite web browser in forma di widget, sfruttando tecnologie adeguate che devono possedere la caratteristica di essere integrabili all'interno dei portali degli enti.

L'impresa concorrente deve presentare una proposta di pagina del contribuente che, a partire dagli spunti qui forniti, abbia l'obiettivo di fornire all'utente un servizio completo dal punto vista delle informazioni presentate e della possibilità di utilizzare la pagina come collettore dei dati e documenti personali del contribuente e punto di raccolta di documenti che l'Ente intende mettere a disposizione (consegnare) al cittadino.

L'Aggiudicatario dovrà curare tutte le fasi di pubblicazione delle risorse sulla pagina/widget del contribuente:

- Fase di acquisizione delle risorse
- Fase di aggregazione delle risorse
- Fase di presentazione delle risorse.

A livello di acquisizione delle risorse il sistema deve essere in grado di interfacciarsi con il repository documentale dell'Aggiudicatario e di agganciare ad ogni pagina web dedicata al contribuente il contenuto informativo del proprio fascicolo virtuale.

A livello di aggregazione delle risorse la complessità risulta essere piuttosto bassa visto che la piattaforma deve acquisire differenti risorse ma dalla stessa fonte di dato. Il modulo di aggregazione deve replicare le informazioni provenienti dalla fonte dato sorgente secondo il modello dati delle risorse esposte dall'Ente.

Per quanto riguarda la modalità di presentazione dei dati nella pagina dedicata al contribuente a partire dalla risorsa esposta dall'ente si possono individuare alcune modalità di integrazione, di complessità differente che vengono presentate a puro livello esemplificativo:

- inserimento nella pagina del contribuente del link della risorsa esposta (URI del repository documentale) con associato un meccanismo di single sign on;
- inserimento dei singoli dati presentati dalla risorsa esposta nello specifico widget, incapsulandoli in sola lettura (con funzioni di stampa e download).

Le modalità di presentazione dei dati potranno essere concordate da parte dell'Aggiudicatario con l'ente.

6.3.4 Sistema di Interscambio

Il sistema di interscambio è un middleware che interfaccia i vari Domini tra di loro.

Tale sistema dovrà essere realizzato dall'Aggiudicatario per permettere l'interfacciamento bidirezionale tra i sistemi/banche dati presenti nei 3 Domini.

Tale interfacciamento permette di fornire all'Aggiudicatario le informazioni ed i dati necessari a svolgere le attività che l'ente ha richiesto mediante l'Ordinativo di Fornitura.

La realizzazione di tale sistema di interscambio sarà a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà fornire al Dominio dell'ente, mediante il sistema di interscambio, le informazioni "Bonificate" derivanti dallo svolgimento della propria attività.

Tali informazioni concordate con l'ente sono quelle necessarie allo svolgimento di servizi, procedimenti o attività che l'amministrazione compie e che non sono oggetto di fornitura.

A titolo esemplificativo:

1. l'ente mantiene la gestione ordinaria TARI, l'Aggiudicatario riscontra in fase di accertamento una difformità di superficie. L'Aggiudicatario è tenuto a comunicare mediante report l'informazione all'ente.
2. l'Aggiudicatario riscontra una anomalia toponomastica sui dati di residenza del contribuente. L'Aggiudicatario è tenuto a comunicare mediante report l'informazione all'ente. Quest'ultimo procederà ad aggiornare le proprie banche dati toponomastiche ed anagrafiche.

L'Aggiudicatario, dopo l'avvio del servizio, in caso di sostituzione dei gestionali da parte dell'ente, dovrà garantire la continuità dei servizi attraverso la eventuale modifica dei propri sistemi oggetto di fornitura con oneri a carico dell'ente.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere in fase di proposta del piano di lavoro le seguenti attività:

- importazione delle banche dati dai gestionali dell'ente.
- proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'ente.
- esportazione banche dati bonificate e/o report funzionali alla attività ordinaria dell'ente

Importazione delle banche dati dai gestionali dell'ente

Il nuovo sistema deve utilizzare le banche dati pregresse dell'ente riferite all'attività per le quali l'ente ha richiesto il servizio, al fine di dare garanzia di continuità. In particolare deve essere prevista una attività di importazione sul sistema gestionale proposto di tutte quelle partite per le quali l'Ente riterrà opportuno trasferire la gestione fin da subito all'Aggiudicatario.

Proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'ente

Date le caratteristiche modulari dell'architettura richiesta in fornitura, l'Aggiudicatario dovrà prevedere un sistema bidirezionale di interscambio dati con l'ente.

L'Aggiudicatario dovrà per questo proporre un modello di integrazione con i sistemi gestionali del Dominio Gestionali Ente ed eventualmente con il Dominio dei Servizi al Cittadino:

- definizione di un protocollo di interscambio dati;
- definizione puntuale dei flussi di dati in ingresso e in uscita dal proprio sistema gestionale;
- realizzazione delle funzionalità o programmi necessari per l'integrazione con i sistemi dell'ente (protocollo, PagoPa, gestione documentale ecc.).

Esportazione banche dati bonificate e/o report funzionali alle attività dell'ente

Le forniture periodiche di banche dati o report derivanti dalla gestione dell'Aggiudicatario, devono essere concordate con l'ente al fine di consentire a quest'ultimo di bonificare i propri archivi utilizzati nelle attività dell'ente non oggetto di fornitura.

Tale modalità dovrà essere puntualizzata nel piano di lavoro definitivo sulla base delle specifiche tecniche dettate dall'ente.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- report in formato xls, csv elaborabili per la bonifica di posizioni puntuali
- flussi di pagamento per le posizioni riscosse derivanti dalla gestione coattiva da integrare con un modulo di gestione entrate e con il gestionale delle entrate tributarie dell'ente.

6.3.5 Dominio di Fornitura

I differenti moduli gestionali presenti all'interno del sistema dovranno essere disaccoppiabili dal punto di vista tecnologico, in modo tale da permettere lo sfruttamento di tutte le funzionalità del sistema gestionale, anche tramite l'acquisizione di uno solo dei moduli presenti. L'ente locale infatti potrà decidere di attivare, a seguito dell'attivazione del servizio corrispondente, uno solo dei moduli di gestione tributi.

Domicilio Digitale

Tutti i sistemi informatici presenti nel Dominio di Fornitura dovranno gestire la comunicazione da parte del cittadino del proprio dominio digitale, sia che questo avvenga allo sportello sia tramite i servizi esposti nel Dominio dei servizi al cittadino. I software oggetto di fornitura dovranno comunque integrarsi con i sistemi nazionali atti a gestire tale informazione (a titolo esemplificativo <https://www.inipec.gov.it/>).

6.3.5.1 Gestionale dei Tributi

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di un Sistema Informativo per la Gestione Integrata dei Tributi TARI/TARES e dei servizi necessari alla messa in produzione.

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'integrazione del sistema Gestionale dei Tributi con le componenti funzionali descritte all'interno dei Domini Gestionali Ente e dei Servizi al Cittadino.

Integrato con il modulo di gestione TARI/TARES, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'ente uno strumento per la misurazione delle planimetrie catastali delle unità immobiliari insistenti sul territorio di riferimento e conseguente aggiornamento delle banche dati comunali territoriali, rispondente ai criteri descritti nei capitoli seguenti ed erogazione dei servizi necessari per la sua messa in produzione.

6.3.5.1.1 Funzionalità richieste al sistema gestionale dei Tributi

Le funzionalità offerte dal Gestionale dei Tributi dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di gestione tributi così come vengono descritte all'interno del Capitolato Tecnico.

Tale sistema dovrà disporre in termini generali delle funzionalità per gestire l'anagrafica dei contribuenti, l'anagrafica degli oggetti e di alcune funzioni relative al Catasto Urbano.

Il sistema dovrà permettere, in moduli funzionali disaccoppiabili tra di loro, la gestione delle seguenti imposte/tributi:

- Modulo TARI/TARES (comprensivo dello strumento per la misurazione delle planimetrie catastali)
- Modulo IMU/TASI finalizzato alla ricerca evasione

La soluzione proposta dovrà inoltre essere coerente con le scelte dell'ente a livello di front-end per la gestione della fiscalità.

Nel caso in cui l'ente locale non si sia dotato, anche parzialmente, di proprie soluzioni appartenenti al Dominio dei servizi al cittadino, l'Aggiudicatario dovrà proporre una propria soluzione di portale del contribuente e servizi di gestione pagamenti (PagoPa).

Tale soluzione dovrà comunque assicurare in linea di massima almeno lo stesso livello funzionale delle piattaforme di gestione della fiscalità on-line menzionate in precedenza.

Verrà valutata positivamente una soluzione che, per raggiungere l'obiettivo descritto, preveda l'utilizzo della piattaforma CRM.

Con particolare riferimento alla **gestione ordinaria TARI/TARES** il sistema deve ad esempio consentire di:

- elaborare le proiezioni della nuova tariffa TARI determinata sulla base delle indicazioni dell'Ente;
- consentire qualsiasi attività relativa al servizio di gestione ordinaria TARI/TARES, compresa la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta in bozza per la firma del responsabile del tributo dell'Ente;
- costruire e gestire le liste da inviare al sistema di riscossione per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari;
- interfacciarsi con l'anagrafe comunale (o ACSOR se presente) anche per la bonifica della banca dati tributi;
- prevedere la possibilità di emissione di lettere di richiesta di informazioni, richieste di chiarimenti e documenti integrativi, degli avvisi di pagamento annuali TARI/TARES e degli sgravi;
- generare e calcolare rimborsi/compensazioni TARI;
- gestire pratiche di rimborso/compensazione arretrate TARI/TARES;
- gestire tutte le attività di front office e di back office anche relative al Portale del contribuente (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo;
- rendere disponibile un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri;
- supportare una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale) attraverso:
 - la verifica dei pagamenti effettuati,
 - il calcolo delle planimetrie catastali tramite applicativo e confronto con denunce TARI/TARES.
 - la produzione delle liste degli avvisi di accertamento da passare al sistema di riscossione.
- Mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni rilevanti ai fini della gestione del tributo.

Il sistema proposto deve essere inoltre in grado di supportare (quindi deve essere predisposto funzionalmente a tale fine) uno scenario operativo che consenta di gestire in modo contestuale ed unitario la acquisizione della denuncia TARI a fronte di un evento di immigrazione o di cambio di residenza all'interno del Comune.

A questo fine l'Aggiudicatario deve proporre un protocollo standard per gestire i servizi necessari al colloquio con un qualsiasi sistema di Anagrafe in uso presso gli enti per poter attivare il processo di predisposizione della denuncia TARI nell'ambito di una pratica di cambio domicilio o immigrazione.

Per espletare la prima fase di ricerca evasione TARI/TARES viene prevista, come accennato, una fase di misurazione delle planimetrie catastali e di confronto con quanto dichiarato all'interno della denuncia TARI/TARES da parte del cittadino.

L'Aggiudicatario dunque nell'ambito della fornitura del sistema di gestione dei tributi dovrà proporre un applicativo software per la misurazione delle planimetrie catastali. Tale applicativo dovrà possedere almeno le seguenti caratteristiche:

- Ricerca delle Unità Immobiliari Urbane (UIU)
- Visualizzazione dei dati identificativi delle UIU
- Visualizzazione dei DOCFA ad esse associati
- Visualizzazione delle Planimetrie
- Visualizzazione delle Misure e della superficie
- Misurazione della superficie della planimetria o di parte di essa
- Inserimento della misurazione in banca dati

Tale applicativo dovrà essere in grado di integrarsi attraverso il Sistema di interscambio con il Dominio Gestionali Ente, che permettono di recuperare i dati catastali certificati ai fini del calcolo o della verifica dei tributi IMU/TASI e TARI/TARES.

Tutte queste funzioni dovranno essere rese disponibili all'interno dell'applicativo software qui rappresentato o in modo integrato con esso. L'aggiornamento della banca dati catastale (censuario, planimetrie, DOCFA) adottata dall'ente, sarà gestita a cura dell'ufficio competente e non comporterà lavoro aggiuntivo per i tecnici addetti alla misurazione delle superfici ai fini della gestione della TARI/TARES.

Con riferimento particolare alla **gestione dell'imposta IMU/TASI finalizzata alla ricerca evasione** il sistema gestionale deve in via esemplificativa:

- Caricare tutte le dichiarazioni/comunicazioni IMU/TASI, le dichiarazioni sostitutive di atto notorietà relative ai contratti di fornitura, le istanze di maggiore detrazione, i contratti di locazione, le istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate, le rendite catastali assenti
- Verificare i versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato
- Occuparsi di una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale)
 - Effettuare il confronto fra dovuto e versato secondo le prescrizioni del Capitolato Tecnico
 - Produrre le liste di carico degli avvisi di accertamento da spedire al sistema di riscossione.

6.3.5.1.2 Requisiti del sistema gestionale dei Tributi

L'introduzione di questa nuova componente deve rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio al complesso del sistema informativo comunale;
- garanzia di continuità di servizio per gli utenti dei settori o unità organizzative coinvolte;
- coerenza con le altre componenti applicative in fornitura;
- possibilità di dematerializzare i documenti.

Il Sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti di seguito descritti:

- caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite, per effettuare elaborazioni di tipo statistico, con possibilità di indirizzare gli output su video e/o su stampante, anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dall'Ente;
- schedulazione differita delle elaborazioni massive, con possibilità di monitoraggio sull'andamento delle stesse;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- possibilità di esportare i dati in un formato aperto in modo da renderne facile l'accesso ed il riuso; i dati devono essere il più possibile relazionabili secondo i principi del "Linked Open Data";
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire prestazioni soddisfacenti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici;
- integrarsi con il sistema di protocollo dell'ente mediante servizi messi a disposizione;
- gestire il fascicolo digitale del contribuente.

Tutte le comunicazioni ufficiali che intercorrono tra ente e cittadino e che sono previste dalla normativa, devono essere compiutamente gestite dall'Aggiudicatario tramite il proprio sistema gestionale e ove possibile, allo scopo di migliorare il servizio, dovranno essere gestite dall'Aggiudicatario tramite una specifica piattaforma multicanale (CRM).

Requisiti generali per il Sistema gestionale dei Tributi

L'Aggiudicatario dovrà prevedere inoltre necessariamente in fase di proposta del piano di lavoro le seguenti attività:

- importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'ente;
- proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'ente;

- normalizzazione e bonifica dei dati contenuti in tali banche dati.

Importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'ente

Il sistema deve utilizzare le banche dati IMU/TASI e TARI/TARES-TIA dell'ente. In particolare deve prevedere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la presenza dei seguenti archivi:

Archivi anagrafici

- Anagrafica dei contribuenti (persone fisiche e giuridiche);
- Anagrafica degli oggetti (fabbricati, terreni, altri oggetti).

ICI/IMU/TASI

- Denunce presentate dai contribuenti dal 1992 in poi;
- Pagamenti di imposta ordinaria e violazioni dal 1993 in poi;
- Istanze per aliquote ridotte ed ulteriori detrazioni;
- Provvedimenti di liquidazione ed accertamento dall'anno d'imposta 1993 in poi,
- Minute di ruolo emesse;
- Provvedimenti di sgravio e discarico;
- Istanze di rimborso;
- Provvedimenti di rimborso;
- Dichiarazioni di successione;
- Contratti di locazione;
- Note di trascrizione;
- Docfa (dati alfanumerici);
- Documentazione elettronica (Denunce, Raccomandate, Docfa, Planimetrie);
- Documentazione elettronica (dati alfanumerici);
- Notifiche.

TARI-TARES

- Denunce di iscrizione, variazione, cessazione;
- Avvisi di accertamento;
- Minute di ruolo emesse;
- Provvedimenti di sgravio, discarico e rimborso;
- Contratti di locazione;
- Utenze elettriche/gas;
- Misurazioni delle Planimetrie;
- Documentazione elettronica (Denunce);

- Documentazione elettronica (dati alfanumerici);

Dovranno essere predisposti tutti i collegamenti necessari per consentire che la banca dati travasata interagisca con le banche dati disponibili già in possesso dell'ente.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere inoltre, comprese nella fornitura, la realizzazione di personalizzazioni applicative volte a garantire:

- la visualizzazione delle informazioni sui form e sui report, nelle modalità grafiche specifiche dell'ente,
- il raggiungimento del livello funzionale minimo richiesto.

Proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'ente

Date le caratteristiche modulari dell'architettura richiesta in fornitura, l'Aggiudicatario dovrà prevedere casi in cui l'ente (con particolare riferimento alla non adesione al servizio di gestione ordinaria della TARI/TARES) non richieda la sostituzione del proprio sistema gestionale, ma l'affiancamento dei due sistemi.

L'Aggiudicatario dovrà per questo proporre un modello di integrazione con i sistemi gestionali esistenti che preveda:

- definizione di un protocollo di interscambio dati;
- definizione puntuale dei flussi di dati in ingresso e in uscita dal proprio sistema gestionale.

Requisiti specifici per il Sistema gestionale dei Tributi

L'Aggiudicatario deve prevedere la fornitura di un sistema che assicuri il raggiungimento di un livello funzionale pari almeno a quello di seguito riportato.

Con riferimento alle procedure di gestione TARI/TARES le principali funzionalità transazionali devono essere:

1. Gestione denunce
2. Gestione sgravi
3. Storico oggetti
4. Gestione accertamenti
5. Gestione rimborsi/compensazioni
6. Ristampa ricevuta
7. Gestione avvisi
8. Gestione pagamenti
9. Gestione Banca Dati utenze abitative e non abitative
10. Gestione Documentazione elettronica
11. Gestione contratti di locazione

12. Gestione catasto comma 340 (Legge Finanziaria 2005)

13. Back office Portale

Le principali funzionalità batch devono essere:

1. Calcolo e simulazione emissione
2. Duplicazione pagamenti scartati su ruolo successivo
3. Caricamento ruoli informatizzati
4. Caricamento distinte di spedizione
5. Caricamento pagamenti
6. Caricamento utenze elettriche/gas
7. Caricamento misure planimetrie
8. Generazione rimborso/compensazione
9. Calcolo rimborsi/compensazioni
10. Invio sgravi alla riscossione
11. Calcolo e stampa solleciti/avvisi di accertamento per omesso o parziale versamento
12. Calcolo e stampa avvisi di accertamento per omessa denuncia e in rettifica
13. Ricerca evasione
 - a) Incrocio dati TARI/TARES con anagrafe residenti
 - b) Incrocio dati TARI/TARES con utenze elettriche/gas
 - c) Verifica denunce con misura planimetrie
 - d) Stampa lettere invito
 - e) Calcolo ed emissione solleciti/avvisi di accertamento

6.3.5.2 Gestionale della Riscossione

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di un Sistema Informativo per la Gestione della Riscossione ordinaria e coattiva diretta delle entrate comunali e dei servizi operativi necessari alla messa in produzione.

L'applicativo deve permettere all'ente locale la gestione in proprio di tutte le fasi della riscossione delle entrate descritte all'interno del Capitolato tecnico.

Il sistema deve permettere all'ente di visualizzare l'andamento delle proprie entrate; l'ente dovrà avere accesso a tutte le informazioni sullo stato della riscossione, su tutte le attività che l'Aggiudicatario è tenuto a svolgere.

Il supporto informatico alla riscossione ordinaria è richiesto solamente per i tributi TARES/TARI.

Le entrate comunali per le quali si richiede il supporto informatico alla riscossione coattiva diretta sono in via esemplificativa le seguenti:

- ICI;

- IMU/TASI;
- TARI/TARES;
- Imposta di Soggiorno;
- Sanzioni Codice della Strada;
- Sanzioni amministrative del Comune;
- Sanzioni amministrative ASL;
- Patrimonio (fitti);
- Entrate Extra-tributarie (servizi alla persona);
- Altre entrate (ICP, Cosap/Tosap, etc.).

I differenti moduli gestionali presenti all'interno del sistema dovranno essere disaccoppiabili dal punto di vista tecnologico, in modo tale da permettere lo sfruttamento di tutte le funzionalità del sistema gestionale di riscossione anche tramite l'acquisizione di uno solo dei moduli presenti.

L'ente locale infatti potrà decidere di attivare i moduli di riscossione con la seguente granularità:

- Solo riscossione ordinaria TARES/TARI
- Solo riscossione ordinaria per accertamenti da ricerca evasione
- Solo riscossione coattiva

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'integrazione del sistema gestionale della Riscossione con le componenti funzionali (ove presenti) del Dominio Gestionali dell'ente e del Dominio dei Servizi al cittadino.

6.3.5.2.1 Funzionalità richieste al Sistema di Gestione della Riscossione

Le funzionalità offerte dal Sistema Informativo di Gestione della Riscossione dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di riscossione tributi così come vengono descritte all'interno del Capitolato tecnico.

Il Sistema Informativo dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garanzia di prestazioni soddisfacenti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici;
- produzione delle diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;

- produzione delle liste/flussi da utilizzare per la stampa;
- governare appieno e in modo automatizzato la catena delle attività di riscossione (sia volontaria che coattiva) con tracciatura delle operazioni su ogni singolo contribuente;
- gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, maggiori rateazioni e relativa revoca;
- acquisizione dei flussi di incasso in multicanalità e con diverse tipologie di tracciato;
- riconciliazione delle somme incassate con i carichi e con i capitoli/accertamenti di Bilancio dell'ente;
- rendicontazione degli incassi sia in relazione alle liste di carico che alle entrate di Bilancio dell'Ente;
- riversamento agli Enti beneficiari delle somme di competenza in base alle modalità legate alla convenzione (ad esempio il tributo Provinciale);
- emissione delle Ingiunzioni di pagamento;
- gestione delle azioni cautelari (in modo automatico il fermo amministrativo), tracciandole nel sistema;
- gestione delle azioni esecutive, tracciandole nel sistema (pignoramento mobiliare, immobiliare, pignoramento presso terzi e procedure concorsuali);
- interfacciamento con il sistema di pagamenti dell'ente ed in particolare con PagoPA e con i servizi on-line di pagamento previsti nel Dominio dei Servizi al cittadino;
- messa a disposizione di un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri;
- integrazione con il sistema di protocollo dell'ente mediante servizi messi a disposizione;
- gestione del fascicolo digitale del contribuente.

Con riferimento particolare alla **riscossione ordinaria delle entrate tributarie TARI/TARES** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- gestione di tutte le attività di back office relative al portale del contribuente, inserito nel Dominio dei Servizi al cittadino, che riguardano l'attività di riscossione (ad esempio presentazione di istanza di rateizzazione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- Acquisizione delle posizioni contributive da sistema gestionale interno all'ente:
 - acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale TARI/TARES;
 - inserimento per ogni lista dei corretti riferimenti di bilancio.
- Produzione degli avvisi/documenti annuali ordinari di pagamento

- produzione del flusso informatico degli avvisi/documenti annuali ordinari di pagamento (o ad altro canale) per la successiva stampa ed il recapito.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi/documenti annuali ordinari
 - acquisizione dei flussi di pagamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto, ad esempio, RID, PAGOPA) su tracciato record standard;
- Riconciliazione dei versamenti con le liste di carico
 - elaborazione ed attribuzione dei pagamenti alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria);
- Riconciliazione dei versamenti con i riferimenti di bilancio comunali
 - rendicontazione di tutti gli incassi secondo le modalità descritte all'interno del Capitolato tecnico.
- Predisposizione e gestione degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento:
 - acquisizione dei file generati dalla propria procedura gestionale TARI/TARES;
 - inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento:
 - acquisizione dei flussi di pagamento degli avvisi di sollecito/accertamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'ente ad esempio RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento con le liste:
 - elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di sollecito/accertamento alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria).
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento con i riferimenti di bilancio comunali:
 - rendicontazione di tutti gli incassi derivanti dagli avvisi di sollecito/accertamento secondo le modalità descritte all'interno del Capitolato tecnico.
- Produzione dei flussi relativi a rateizzazioni (compresa casi di maggiore rateazione o revoca di maggiori rateazioni) e a sgravi;
- Elaborazione dei flussi per la riscossione coattiva del tributo;
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

Con riferimento particolare alla **riscossione ordinaria per accertamenti da ricerca evasione delle entrate tributarie** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- gestione di tutte le attività di back office relative al portale del contribuente, inserito nel Dominio dei Servizi al cittadino, che riguardano l'attività di riscossione (ad esempio presentazione di istanza di rateizzazione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- Predisposizione e gestione degli avvisi di accertamento:
 - acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale dell'ente;
 - inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di accertamento:
 - acquisizione dei flussi di pagamento degli avvisi di accertamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'ente ad esempio RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di accertamento con le liste:
 - elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di accertamento alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria).
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di accertamento con i riferimenti di bilancio comunali:
 - rendicontazione di tutti gli incassi derivanti dagli avvisi di accertamento secondo le modalità descritte all'interno del Capitolato tecnico.
- Produzione dei flussi relativi a rateizzazioni (compresa casi di maggiore rateazione o revoca di maggiori rateazioni) e a sgravi;
- Elaborazione dei flussi per la riscossione coattiva del tributo;
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

A livello di **riscossione coattiva** il sistema di gestione della riscossione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- Acquisizione flussi di output da procedure gestionali in uso all'Ente
- Elaborazione dei flussi per applicazione sanzioni, interessi, recupero spese
- Gestione completa delle ingiunzioni di pagamento
- Gestione completa dei solleciti del credito
- Gestione completa delle procedure esecutive e cautelari
- Gestione completa dei rimborsi/compensazioni
- Gestione completa delle rateizzazioni, degli sgravi e dei discarichi totali
- Acquisizione in ogni caso dei flussi di incasso e riconciliazione delle somme incassate

Durante ognuna delle fasi descritte dovrà essere possibile da parte dell'Ente visualizzare lo stato aggiornato delle riscossioni di propria competenza per ogni posizione contributiva. L'operatore comunale dovrà essere dotato di una serie di maschere oppure di report forniti dall'Aggiudicatario che permettano delle visure e delle ricerche sui dati contenuti all'interno del gestionale della riscossione.

Il sistema di visura dovrà garantire le seguenti operazioni:

- ricerca per codice fiscale di tutte le posizioni debitorie del contribuente;
- ricerca per lista di carico e tributo;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata degli avvisi ordinari emessi;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- visura per ciascuna annualità di bilancio dell'importo aggiornato del totale degli avvisi ordinari e degli avvisi di accertamento;
- visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'Ente degli incassi in bilancio.

Tutte le informazioni visionate dall'operatore comunale dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi.

6.3.5.3 Gestionale di ricerca evasione

La gestione di tale servizio deve avvenire secondo la modalità descritta dall'Aggiudicatario in sede di gara, nel rispetto di quanto di seguito riportato.

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di due tipologie di sistemi:

1. per il recupero dell'evasione dei tributi locali
2. per l'accertamento dei tributi erariali e di pressione fiscale (anche detta "compartecipazione alla evasione erariale").

I sistemi per il recupero dell'evasione dei Tributi Locali (IMU/TASI, TARI/TARES, Imposta di soggiorno ed alte imposte) ed Erariali serviranno per la ricerca dell'evasione fiscale e dei tributi locali.

I sistemi proposti dovranno a titolo indicativo ma non esaustivo trattare i seguenti aspetti:

- Ricerca Evasione IMU/TASI e TARI/TARES
- Ricerca evasione IRPEF
- Modulo di analisi dei classamenti: è un modulo che effettua da un lato le verifiche di congruità e coerenza fra "stato di fatto" dell'unità immobiliare e quanto effettivamente accatastato, utile ad individuare situazioni da rivedere sotto il profilo del classamento. Fornisce strumenti per il trattamento delle posizioni e l'invio delle stesse rettifiche all'Agenzia delle Entrate mediante i protocolli preposti.

- **Analisi Capacità Contributiva:** consiste in un modulo software capace di rilevare i nuclei familiari che presentano potenziali anomalie legate alle dichiarazioni IRPEF rispetto a quanto risultano ammontare le spese che lo stesso nucleo deve affrontare nell'ambito di un determinato anno di riferimento.

6.3.5.3.1 Funzionalità richieste ai sistemi di gestione evasione locale

Le funzionalità offerte dai sistemi dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di supporto alla ricerca di evasione delle entrate comunali ed analisi delle anomalie e posizioni tributarie locali così come vengono descritte all'interno del Capitolato tecnico.

Dal punto di vista dei contenuti l'utente, utilizzando questi sistemi, dovrà essere messo in grado di produrre elenchi di posizioni anomale da sottoporre ad ulteriori verifiche in fase di attività istruttoria dei procedimenti.

Tutte le attività di ricerca evasione locale dovranno tenere memoria di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e acquisire tutte le informazioni e i dati necessari allo svolgimento del servizio di predisposizione e gestione degli atti di accertamento.

Il Sistema Informativo dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- permettere la creazione di liste di soggetti sui quali avviare l'indagine;
- tramite l'uso di ACSOR o di altri sistemi messi a disposizione dell'ente (ove presente) corredare le posizioni presenti in lista di dati utili all'indagine;
- memorizzare tutte le informazioni utili alla identificazione di situazioni di 'anomalia' da indagare;
- esportare le liste verso il gestionale tributi del Dominio dell'Aggiudicatario e del Dominio dell'ente per procedere con le attività di controllo e bonifica dei dati descritti nel capitolo apposito;
- produzione di report periodici relativamente all'esito degli accertamenti effettuati;
- fornire una lettura integrata dei vari aspetti TARI, TASI o IMU o Imposta di Soggiorno al fine di giungere ad un omogeneo e coerente trattamento dell'oggetto, ai fini dei vari tributi locali.

A titolo di esempio e non in via esaustiva, nell'ambito della ricerca dell'evasione IMU/TASI, potranno essere prodotte le seguenti liste di potenziali evasori da verificare:

- possibili evasori parziali desumibili dal confronto dei dati IMU/TASI con quanto effettivamente censiti in Catasto e/o in Anagrafe della Popolazione (per evidenziare categorie/rendite dichiarate non corrispondenti allo stato di fatto, o esenzioni per abitazione principale o altre agevolazioni che non trovano conferma nell'archivio dei cittadini residenti);
- possibili evasori totali analizzando quei soggetti che risultano proprietari in catasto di un immobile per il quale sono intestatari di una qualche utenza (elettrica, gas, acqua, TARI), ma

per la quale né loro né alcun comproprietario appaiono dichiarare/pagare l'IMU/TASI. Inoltre, la piattaforma di ricerca evasione così costituita consentirà di fornire un quadro di riferimento completo ed analitico del patrimonio immobiliare del Comune (soggetti, oggetti, consistenza, valore), e utilizzarlo quale termine di raffronto per il gettito IMU/TASI, anche ai fini della stima della possibile evasione a fini IMU/TASI.

Analogamente, sempre a titolo di esempio, nell'ambito della ricerca evasione ai fini TARI/TARES potranno essere prodotte le seguenti liste di "potenziali evasori da verificare":

- evasori parziali desumibili dal confronto con i dati metrici catastali (come da requisiti del comma 340 della Legge Finanziaria 2005);
- possibili evasori totali desumibili dal confronto con le informazioni presenti nell'archivio IMU/TASI, nel caso di proprietari che abbiano in passato dichiarato abitazione principale, ma non risultano pagare la Tassa/Tariffa per quella abitazione (né in prima persona, né attraverso familiari o comproprietari dell'immobile);
- possibili evasori totali derivabili dal confronto con i dati relativi ai nuclei familiari censiti in Anagrafe (per quanto riguarda le utenze domestiche), o dal confronto con l'archivio delle utenze elettriche e gas, se disponibile (per quanto riguarda le utenze non domestiche), individuando quegli utenti che apparentemente non pagano la Tassa/Tariffa per l'immobile da essi occupato.

6.3.5.3.2 Funzionalità richieste ai sistemi di supporto all'accertamento dei tributi erariali

Il D.L. 203 del 30/9/2005 concernente "Misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria", e successive modificazioni ed integrazioni, ha previsto la collaborazione dei Comuni all'attività di accertamento condotta dagli organi dell'Ente finanziaria.

I Comuni, in contatto diretto col patrimonio immobiliare e, in generale, col tessuto produttivo del territorio, devono essere in grado di svolgere l'attività istruttoria per l'accertamento erariale in modo più efficiente rispetto a quanto realizzabile dagli Uffici delle Agenzie delle Entrate.

Questo in virtù della conoscenza di informazioni quali l'effettiva occupazione degli immobili e il loro utilizzo, per come derivabile, ad esempio dalla gestione della Tassa dei Rifiuti e delle Licenze Commerciali e dalla stessa Anagrafe della Popolazione Residente.

L'obiettivo dei sistemi di supporto all'accertamento dei tributi erariali è quello di andare ad integrare all'interno di un data warehouse di analisi e gestione ricerca evasione tutte le informazioni centrali relative a:

- dichiarazioni dei redditi;
- catasto immobiliare;
- dati degli accertamenti delle imposte qualora resi disponibili dall'Agenzia delle Entrate;

- possesso di beni indicativi di capacità reddituale qualora resi disponibili dall'Agenzia delle entrate.
- Etc.

Le funzionalità offerte dai sistemi oggetto di fornitura di supporto all'accertamento dei tributi erariali dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali così come vengono descritte all'interno del Capitolato tecnico.

In particolare, il Sistema Informativo offerto dovrà rispondere ai requisiti di seguito descritti:

- permettere la creazione di liste di soggetti sui quali avviare l'indagine;
- identificare beni indicativi di capacità contributiva;
- identificare situazioni di abusivismo edilizio;
- rilevare informazioni relative a soggetti iscritti AIRE che ne riscontrino la presenza sistematica sul territorio;
- tramite l'uso di ACSOR o sistemi dell'ente (ove presente) corredare le posizioni presenti in lista di dati utili all'indagine;
- tracciare all'interno del CRM lo stato di avanzamento della attività istruttoria da parte della agenzia delle entrate;
- produzione di report periodici relativamente all'esito delle segnalazioni effettuate, l'accertato e l'effettivamente erogato dalla Agenzia delle Entrate all'ente.

A titolo puramente esemplificativo, per selezionare le fattispecie di posizioni sospette indicate nel provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate in materia di proprietà edilizie e patrimonio immobiliare, ecco alcune delle "indagini per incrocio delle informazioni" che dovrà essere possibile eseguire con il sistema di analisi ipotizzato:

- elenco dei soggetti che
 - abbiano dichiarato a fini ICI/IMU/TASI immobili non corrispondenti ad abitazioni principali,
 - e che in effetti non risiedono nell'immobile considerato (l'assenza della detrazione per abitazione principale potrebbe essere un mero errore formale nella compilazione della denuncia),
 - per i quali non risulta nella dichiarazione dei redditi un'unità immobiliare corrispondente con caratteristiche similari (medesima rendita, periodo di possesso, percentuale di possesso, ecc.),
 - specie nel momento in cui i dati dichiarati a fini ICI/IMU/TASI corrispondono effettivamente a quanto censito in Catasto;

- elenco delle posizioni per cui:
 - il contribuente ha dichiarato a fini ICI/IMU/TASI un box, che risulta essere pertinenza di un'abitazione principale (come confermato dalle risultanze dell'Anagrafe della Popolazione)
 - anche dalle denunce della Tassa Rifiuti appare che il box è direttamente utilizzato dal contribuente
 - nessun box di questa tipologia risulta essere dichiarato ai fini delle imposte
- elenco delle posizioni per cui:
 - attraverso l'analisi degli archivi tributari risulta che su un certo immobile paga la Tassa dei Rifiuti un soggetto diverso da quelli individuati come proprietari dell'unità immobiliare
 - il soggetto della Tassa Rifiuti non appare avere alcun rapporto di parentela esplicito
 - implicito con nessuno dei proprietari (ad es. il cognome non corrisponde né direttamente, né attraverso la valutazione degli eventuali componenti dei vari nuclei familiari considerati)
 - non può essere individuato un contratto di locazione regolarmente registrato tra i soggetti esaminati.
- elenco delle posizioni per cui:
 - è stato notificato un accertamento ai fini dell'IMU o non sono stati indicati i redditi relativi all'immobile accertato nella dichiarazione dei redditi.

Per raggiungere gli obiettivi descritti l'Aggiudicatario, potrà avvalersi delle banche dati dell'ente o di ACSOR o sistemi dell'ente (ove presenti), oppure potrà proporre soluzioni differenti che però consentano di rispondere ai requisiti elencati con medesima efficacia.

6.3.5.3.3 Requisiti tecnologici specifici del presente gruppo applicativo

L'Aggiudicatario è tenuto a descrivere gli strumenti e le modalità attraverso le quali intende svolgere il servizio di ricerca evasione in sede di gara, nel rispetto di quanto di seguito riportato:

Da un punto di vista prettamente tecnico, a titolo esemplificativo, questi strumenti potrebbero comprendere:

- a livello di data warehouse ("magazzino dei dati") vero e proprio, l'alimentazione delle "dimensioni condivise" (compresa la dimensione della localizzazione geografica) e dei "datamart di analisi" utili a supportare le indagini sul territorio da parte dell'utente finale, alla ricerca delle posizioni "sospette" sotto il profilo del recupero evasione;
- idonei strumenti di analisi quali:

- un tool QBE (Query by Example), che si ponga come obiettivo il rendere semplice la creazione di interrogazioni anche complesse attraverso un'interfaccia web di semplice utilizzo, anche per utenti che non abbiano una estrazione tecnica, consentendo a questi ultimi di creare una nuova query, di salvarla per condividerla o meno e di richiamarla per eseguirla o modificarla;
- un tool di navigazione OLAP, che consenta la navigazione delle informazioni censite nel data warehouse per aggregati, consentendo ad utenti di cui non si conoscono le necessità di analisi a priori di analizzare ed esplorare interattivamente i dati sulla base di un modello multidimensionale.

6.3.5.4 CRM e archivio documentale

Per i seguenti servizi è stato previsto che l'Aggiudicatario fornisca oltre al supporto informatico anche l'attivazione di un front office con risorse dedicate:

- Gestione ordinaria TARI/TARES;
- Gestione ricerca evasione TARI/TARES;
- Gestione ricerca evasione IMU/TASI;
- Servizi di supporto alla riscossione coattiva diretta delle entrate comunali.

Una migliore qualità di questi servizi dipende sia dal dispiegamento di un congruo numero di "risorse umane", ma anche dalla funzionalità degli strumenti gestionali che il personale del servizio ha a disposizione nell'espletamento quotidiano delle proprie attività di gestione del servizio.

L'attività di sportello in particolar modo prevede la verifica di molte informazioni, che obbliga l'operatore a recuperare dall'archivio la pratica per i controlli del caso, al fine di acquisire informazioni per verificare la correttezza dei dati in possesso dell'ente.

Per questo motivo risulta molto utile in prima istanza implementare un archivio di documenti digitali che permetta di integrare le schede anagrafiche di ogni contribuente con le copie digitali di tutte le comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative relate di notifica, al fine di ricostruire la posizione tributaria di ognuno.

Gli sportelli di front office inoltre devono gestire quotidianamente gli incontri con il cittadino e tutta una serie di comunicazioni con il cittadino stesso, che tipicamente sfruttano una pluralità di canali.

Per il raggiungimento di tali obiettivi si richiede pertanto la fornitura di una piattaforma CRM (Citizen Relationship Management) web based accessibile da parte degli operatori di front office e del call center che permetta di:

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei contribuenti;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini (fax, email, telefono, web, SMS);

- memorizzare tutti i contatti ricevuti, permettendo l'utilizzo di informazioni anche a fini statistici;
- permettere una ricerca agile agli operatori di dati di contatto, news, orari ecc.;
- implementare un sistema di agende condivise per la gestione degli appuntamenti con i contribuenti, fruibile da questi ultimi anche tramite i servizi esposti sul portale del contribuente presente nel Dominio dei Servizi al cittadino;
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli, in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni/atti e relative relate di notifica, ai fini della definizione della posizione contributiva del contribuente nei confronti dell'ente;
- rendere disponibile anche al singolo contribuente tramite i servizi esposti sul portale del contribuente, presente nel Dominio dei Servizi al cittadino, i contenuti presenti nel modulo di memorizzazione delle comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative relate di notifica di seguito descritto, secondo quanto concordato con l'ente.

6.3.5.4.1 Le schede anagrafiche dei contribuenti

Le schede anagrafiche dei contribuenti contengono una serie di informazioni relative ai cittadini, che comprendono sia i riferimenti anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) sia i riferimenti per contattare il cittadino stesso (numeri telefonici, e-mail, PEC).

La struttura che contiene le schede anagrafiche è fondamentale perché ciascuna attività degli sportelli è collegata alla anagrafica di riferimento se questa è disponibile. A partire dalla scheda anagrafica sarà possibile seguire la storia dei contatti che nel tempo si sono avuti con la persona, al fine di rendere disponibile questi dati per la costruzione di report statistici.

Ogni scheda anagrafica conterrà anche le indicazioni fornite liberamente dal cittadino sul canale di comunicazione preferito e con cui vuole essere contattato.

L'interfaccia di visualizzazione del CRM resa disponibile all'operatore deve avere un'elevata ipertestualità: in questo modo ogni volta che compare il legame ad una anagrafica (persona che ha chiamato o fissato un appuntamento) sia possibile risalire alla scheda cliccando direttamente sulla voce.

6.3.5.4.2 Modulo di memorizzazione dei documenti

Il CRM dovrà permettere la memorizzazione delle copie digitali di tutte le comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative relate di notifica prodotte dall'iter di gestione e riscossione dei tributi delegata all'Aggiudicatario e il collegamento puntuale alle schede anagrafiche dei contribuenti.

La piattaforma dovrà quindi gestire in via esemplificativa le copie elettroniche dei seguenti documenti:

- Dichiarazioni ICI/IMU/TASI;
- Dichiarazioni TARI/TARES;
- Istanze di rimborso/compensazione, di rateizzazione, in autotutela, di accertamento con adesione, ecc.
- Ricorso in commissione tributaria, tribunale civile, Giudice di Pace, ecc. e relativi esiti
- Date di notifica, relate di notifica, ricevute di ritorno di tutti gli atti rilevanti ai fini della gestione della posizione contributiva (accertamenti, risposte ad istanze in autotutela, ingiunzioni ed altri atti relativi alla procedura di riscossione coattiva, provvedimenti di accoglimento/diniego dei rimborsi, provvedimenti di accoglimento/diniego istanza di rateizzazione);
- avvisi di pagamenti, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, ricevute di pagamento;
- documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) da pubblicare sulla pagina personale dei cittadini;
- etc.

Il popolamento e la gestione dell'archivio dei documenti interno al CRM non vuole in alcun modo sostituirsi alle necessarie procedure di protocollazione e di conservazione sostitutiva che vengono fornite da altri servizi dispiegati a livello regionale (es. PARER e DOC-ER).

Il rationale principale alla base della costituzione di questo archivio deve essere quello di fornire un servizio di appoggio a tutti gli operatori di sportello, che in questo modo possono visualizzare in tempo reale e mostrare al cittadino tutte le comunicazioni (collegate alla propria scheda anagrafica) che vengono prodotte durante l'iter di gestione e riscossione dei tributi.

Il modulo di memorizzazione che deve essere attivato deve presentare le seguenti funzionalità:

- **acquisizione:** il sistema deve poter essere popolato a partire da diverse fonti di dato, che vanno dall'acquisizione ottica dei documenti alle immagini degli atti inviati dall'esterno del comune, dal formato digitale (PDF, WORD) al flusso XML;
- **registrazione:** al momento dell'acquisizione del documento il sistema deve memorizzare una serie di metadati ed un identificativo univoco che permetta di provare che un documento è stato acquisito dal sistema e che ne permetta il recupero. I metadati essenziali per la registrazione dovranno essere:
 - Codice fiscale del contribuente
 - Tipologia di tributo
 - Tipologia del documento
 - Data di creazione del documento
 - Dimensioni del documento;

- **consultazione:** il sistema deve permettere la consultazione puntuale di tutte le informazioni rilevanti ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) del contribuente da parte dell'operatore dell'ente;
- **ricerca:** il sistema deve implementare le funzionalità di ricerca tra i documenti sia tra più fascicoli che all'interno dello stesso fascicolo tramite l'utilizzo di chiavi di ricerca singole o multiple;
- **presentazione:** il sistema deve essere in grado di trasformare le risorse aggregate e profilate in contenuti accessibili dal contribuente sulla pagina web a lui dedicata attraverso i servizi esposti sul portale del contribuente presente nel Dominio dei Servizi al cittadino (fascicolo semplificato del contribuente).

L'archivio dei documenti dovrà essere raggiungibile dalle postazioni di front office dell'ente e dalle postazioni di call center per permettere agli operatori di mostrare ai cittadini i dettagli della specifica posizione contributiva nei confronti dell'ente.

Gli operatori di front office dovranno essere in grado molto semplicemente di accedere alla piattaforma CRM, di accedere alla scheda anagrafica del contribuente e di collegarsi alle cartelle contenenti le copie digitali dei documenti relativi a quella specifica scheda anagrafica.

6.3.5.4.3 La piattaforma di comunicazione multicanale e le agende condivise

La piattaforma CRM che dovrà essere implementata dovrà essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con il cittadino. La piattaforma dovrà permettere agli operatori di gestire le singole comunicazioni con il cittadino e di tenerne traccia a livello informatico.

L'implementazione di una piattaforma di comunicazione avviene essenzialmente per rispondere a due necessità:

- Fornire agli operatori di front office uno strumento che permetta di tenere traccia di ogni singola istanza pervenuta (posta, telefono, fax, e-mail, PEC, portale contribuente) aperta da un cittadino e di minimizzare le eventuali inefficienze (telefonate perse, ecc.);
- Fornire uno strumento su cui appoggiare tutte le comunicazioni verso il cittadino sia attinenti il contenuto del servizio affidato (invio avvisi, invio solleciti di pagamento, ecc.) che quelle comunicazioni più indirizzate a migliorare la qualità del servizio (segnalazioni relative alle scadenze di pagamento, aggiornamenti sui cambiamenti di normativa tributi, informazioni di servizio relative ai cambiamenti di orari a sportello, ecc.).

La piattaforma multicanale dovrà prevedere l'utilizzo dei seguenti mezzi di comunicazione:

- Posta

- E-mail
- PEC
- Telefono
- Fax
- SMS
- Web (condivisione agende elettroniche)
- APP
- Video Chat se offerta dal fornitore in sede di gara

La comunicazione dovrà essere garantita in modalità bidirezionale e per ciascun contatto dovrà essere privilegiata una risposta che utilizzi lo stesso mezzo di comunicazione già utilizzato dal cittadino o da lui indicato come preferenziale.

Per quanto riguarda la comunicazione attraverso il canale web essa riguarderà essenzialmente la pubblicazione di una serie di agende digitali per la gestione degli appuntamenti.

Ogni servizio che prevede l'attivazione di un servizio di front office dovrà prevedere anche la gestione separata di un'agenda digitale degli appuntamenti (ogni servizio di front office avrà in carico la gestione di un'agenda digitale).

La gestione dell'agenda riguarderà tutte le prenotazioni di appuntamenti con i front office comunali dei tributi e dovrà poter essere condivisa da tutti gli operatori di front office dell'area tributi.

Le agende digitali dovranno poter essere pubblicate su una pagina web raggiungibile dal cittadino tramite i servizi messi a disposizione sul portale del contribuente presente nel Dominio dei Servizi al cittadino senza autenticazione; le agende dovranno essere costantemente aggiornate e le disponibilità dell'ente potranno essere modificate dinamicamente ed in ogni momento dagli operatori stessi.

6.3.5.4.4 Collegamento tra portale del contribuente e CRM

La Piattaforma CRM dovrà essere in grado di pubblicare tramite i servizi esposti sul portale del contribuente presente nel Dominio dei servizi al cittadino una pagina privata dedicata al contribuente su cui mostrare ad esempio le seguenti informazioni:

- Dichiarazioni IMU/TASI;
- Dichiarazioni TARI;
- Istanze di rimborso/compensazione, di rateizzazione, in autotutela, di accertamento con adesione, ecc.
- Ricorso in commissione tributaria, tribunale civile, Giudice di Pace, ecc. e relativi esiti
- Date di notifica, relate di notifica, ricevute di ritorno di tutti gli atti rilevanti ai fini della gestione della posizione contributiva (accertamenti, risposte ad istanze in autotutela, ingiunzioni ed altri

atti relativi alla procedura di riscossione coattiva, provvedimenti di accoglimento/diniego dei rimborsi, provvedimenti di accoglimento/diniego istanza di rateizzazione);

- Documenti/avvisi ordinari annuali di pagamento, atti di accertamento, altri provvedimenti (ad esempio, solleciti, dinieghi, rateizzazioni, annullamenti, ecc.), ingiunzioni di pagamento, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive, ricevute di pagamento;
- Documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) da pubblicare sulla pagina personale dei cittadini;
- Un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri.

Le risorse web all'interno della pagina privata dovranno essere accessibili dall'utente tramite web browser in forma di widget, sfruttando tecnologie adeguate che devono possedere la caratteristica di essere integrabili all'interno delle reti pubbliche degli enti.

Il cittadino deve essere quindi ad esempio in grado di accedere, previa autenticazione alla propria pagina personale, per scaricare i documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) precompilati e stamparli direttamente oppure un estratto conto riportante la propria posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri.

Sarà necessario prevedere a livello di autenticazione, l'integrazione della piattaforma CRM con SPID/CNS/FEDERA.

L'impresa concorrente deve presentare una proposta di pagina del contribuente che, a partire dagli spunti qui forniti, abbia l'obiettivo di fornire all'utente un servizio completo dal punto vista delle informazioni presentate e della possibilità di utilizzare la pagina come collettore dei dati e documenti personali del contribuente e punto di raccolta di documenti che l'Ente intende mettere a disposizione (consegnare) al cittadino.

L'Aggiudicatario dovrà curare tutte le fasi di pubblicazione delle risorse sulla pagina/widget del contribuente:

- Fase di acquisizione delle risorse
- Fase di aggregazione delle risorse
- Fase di presentazione delle risorse

A livello di acquisizione delle risorse il sistema deve essere in grado di interfacciarsi con il repository documentale e di agganciare ad ogni pagina web dedicata al contribuente il contenuto informativo del proprio fascicolo virtuale.

A livello di aggregazione delle risorse la complessità risulta essere piuttosto bassa visto che la piattaforma deve acquisire differenti risorse ma dalla stessa fonte di dato. Il modulo di

aggregazione deve replicare le informazioni provenienti dalla fonte dato sorgente secondo il modello dati delle risorse esposte dall'Ente.

Per quanto riguarda la modalità di presentazione dei dati nella pagina dedicata al contribuente a partire dalla risorsa esposta dall'ente si possono individuare alcune modalità di integrazione, di complessità differente che vengono presentate a puro livello esemplificativo:

- inserimento nella pagina del contribuente del link della risorsa esposta (URI del repository documentale) con associato un meccanismo di single sign on;
- inserimento dei singoli dati presentati dalla risorsa esposta nello specifico widget, incapsulandoli in sola lettura (con funzioni di stampa e download).

Le modalità di presentazione dei dati devono essere concordate da parte dell'Aggiudicatario con l'ente.

L'architettura dell'intero sistema dovrà essere realizzata in modo da poter rendere accessibili i servizi descritti attraverso dispositivi mobili.

Inoltre, la soluzione proposta dovrà sfruttare, per lo sviluppo delle widget, linguaggi e metalinguaggi evoluti (ad esempio HTML5), in modo tale da poter permettere di adattare agevolmente le funzionalità e i servizi descritti ad una fruizione tramite specifiche mobile-apps sviluppate per tablet e smartphone (Android Apple iOS e Windows Phone) da parte dell'Aggiudicatario.