



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA
GESTIONE DELLA RISCOSSIONE TRIBUTI E DI ALTRE ENTRATE COMUNALI 4 -
COMUNE DI BOLOGNA**

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

1	PREMESSA.....	6
1.1	Definizioni.....	6
2	DISPOSIZIONI GENERALI.....	8
2.1	Durata.....	8
2.2	Attivazione del servizio.....	9
2.3	Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente.....	11
2.4	Requisiti e obblighi del personale.....	11
2.5	Compiti dell'Ente.....	13
2.6	Macchinari/Attrezzature/Mezzi.....	14
2.7	Luogo di esecuzione del servizio.....	14
2.8	Memorizzazione e dematerializzazione dei documenti (fascicolo digitale) - Servizi di postalizzazione.....	15
2.9	Protezione dei dati personali.....	17
2.10	Prescrizioni in merito alla sicurezza.....	17
2.11	Verifiche e controlli sullo svolgimento dell'appalto.....	18
3	PARTE A - NORME TECNICHE.....	19
3.1	Oggetto.....	19
3.1.1	Servizi base.....	19
3.1.2	Servizi opzionali.....	19
3.1.3	Corrispettivi.....	19
	SERVIZI BASE.....	20
	SERVIZI OPZIONALI.....	25
3.2	GESTIONE ORDINARIA E SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA TARI.....	25
3.2.1	Descrizione del servizio.....	25
3.2.2	Documenti ordinari annuali di pagamento.....	29
3.2.3	Avvisi di accertamento esecutivi per tardivo/omesso/parziale pagamento.....	31
3.2.4	Gestione delle istanze di rimborso o compensazione.....	33
3.2.5	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	36
3.2.6	Gestione del call center.....	38
3.2.7	Gestione delle rateizzazioni.....	39
3.2.8	Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	40
3.2.9	Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.....	40
3.2.10	Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso.....	43
3.2.11	Passaggio a sistema di tariffazione puntuale di natura tributaria (TARI puntuale tributo TTP).....	43
3.2.12	Livelli di servizio e penali.....	45
3.3	GESTIONE RICERCA EVASIONE TARI.....	50
3.3.1	Descrizione del servizio.....	50
3.3.2	Avvisi di accertamento esecutivi.....	54
3.3.3	Gestione delle istanze di rimborso o compensazione.....	56

3.3.4 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti	59
3.3.5 Gestione del call center.....	60
3.3.6 Gestione delle rateizzazioni	61
3.3.7 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	62
3.3.8 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	63
3.3.9 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	65
3.3.10 Livelli di servizio e penali.....	66
3.4 GESTIONE ORDINARIA E RICERCA EVASIONE IMU/TASI	71
3.4.1 Descrizione del servizio.....	71
3.4.2 Gestione della riscossione spontanea dell'imposta a mezzo modello unificato di pagamento o bollettino postale.....	76
3.4.3 Avvisi di accertamento esecutivi.....	76
3.4.4 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione.....	79
3.4.5 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	82
3.4.6 Gestione del call center.....	83
3.4.7 Gestione delle rateizzazioni	84
3.4.8 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	85
3.4.9 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	86
3.4.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso.....	88
3.4.11 Livelli di servizio e penali.....	89
3.5 GESTIONE ORDINARIA E RICERCA EVASIONE IMPOSTA DI SOGGIORNO	93
3.5.1 Descrizione del servizio.....	93
3.5.2 Gestione ordinaria.....	94
3.5.3 Verbali sanzioni amministrative Legge 689/1981	98
3.5.4 Attività di controllo e ricerca dell'evasione	100
3.5.5 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	103
3.5.6 Gestione rendicontazione degli atti emessi e degli incassi	103
3.5.7 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	106
3.5.8 Livelli di servizio e penali.....	106
3.6 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI.....	110
3.6.1 Descrizione del servizio.....	110
3.6.2 Gestione delle attività.....	111
3.6.3 Solleciti del credito	115
3.6.4 Procedure esecutive e cautelari	116
3.6.5 Contact center.....	121
3.6.6 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	122
3.6.7 Gestione del call center.....	123
3.6.8 Gestione rateizzazioni.....	124
3.6.9 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione.....	125
3.6.10 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	127
3.6.11 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso.....	128
3.6.12 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.....	128
3.6.13 Livelli di servizio e penali.....	131

3.7. GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO VERBALI SANZIONI AMMINISTRATIVE LEGGE 689/1981.....	136
3.7.1 Descrizione del servizio.....	136
3.7.2 Acquisizione e memorizzazione dei verbali	137
3.7.3 Predisposizione per la notifica dei verbali.....	137
3.7.4 Acquisizione e restituzione per rilievi reportistici e di statistica e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle sanzioni amministrative.....	139
3.7.5 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione.....	140
3.7.6 Livelli di servizio e penali.....	143
3.8 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ORDINANZE INGIUNZIONI SANZIONI AMMINISTRATIVE (LEGGE 689/1981)	145
3.8.1 Descrizione del servizio.....	145
3.8.2 Acquisizione e memorizzazione dei verbali	146
3.8.3 Verifica ed integrazione dei dati acquisiti (attività di back-office)	148
3.8.4 Predisposizione per la notifica delle ordinanze ingiunzioni	148
3.8.5 Gestione delle rateizzazioni	150
3.8.6 Acquisizione e restituzione per rilievi reportistici e di statistica e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni	151
3.8.7 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione.....	152
3.8.8 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	155
3.8.9 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	156
3.8.10 Livelli di servizio e penali.....	156
3.9 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA EVASIONE DELLE ENTRATE COMUNALI ED ERARIALI.....	159
3.9.1 Descrizione del servizio.....	159
3.9.2 Livelli di servizio e penali.....	162
4. PARTE B - REQUISITI TECNICI	164
4.1 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DEI SERVIZI IN APPALTO	164
4.1.1 Sistemi Informativi oggetto di fornitura	164
4.1.2 Rapporto tra Servizi in appalto e Sistemi Informativi	167
4.2 PRESCRIZIONI GENERALI IN TEMA DI SISTEMI INFORMATIVI	173
4.2.1 Modalità di dispiegamento informatico	173
4.2.2 Fasi essenziali obbligatorie del piano di lavoro definitivo.....	175
4.2.3 Requisiti generali della soluzione tecnologica	180
4.2.4 Garanzia e livelli di servizio	186
4.2.5 Exit management	188
4.3 VINCOLI ED OPPORTUNITÀ DI FORNITURA	189
4.3.1 Descrizione generale dei vincoli e delle opportunità.....	189
4.3.1.1 Obbligo di interfacciamento per lo scambio periodico dei dati	189
4.3.1.2 Descrizione generale delle opportunità dell'Aggiudicatario	192
4.3.2 Dominio Gestionali Ente.....	192
4.3.3 Dominio Servizi al cittadino	201
4.3.3.1 Gestione dei Pagamenti.....	203
4.3.3.1.1 Documenti di riscossione	203
4.3.3.1.2 Sistema PagoPA.....	204

4.3.3.2 Portale del contribuente	206
4.3.4 Sistema di Interscambio	209
4.3.5 Dominio di Fornitura	210
4.3.5.1 Gestionale dei Tributi	211
4.3.5.1.1 Funzionalità richieste al sistema gestionale dei Tributi	212
4.3.5.1.2 Requisiti del sistema gestionale dei Tributi	218
4.3.5.2 Gestionale della Riscossione	224
4.3.5.2.1 Funzionalità richieste al Sistema di Gestione della Riscossione	224
4.3.5.2.2 Requisiti generali del Sistema di Gestione della Riscossione	229
4.3.5.3 Gestionale di ricerca evasione	230
4.3.5.3.1 Funzionalità richieste ai sistemi di gestione evasione locale	231
4.3.5.3.2 Funzionalità richieste ai sistemi di supporto all'accertamento dei tributi erariali	232
4.3.5.3.3 Requisiti tecnologici specifici del presente gruppo applicativo	234
4.3.5.4 CRM e archivio documentale	235
4.3.5.4.1 Fascicolo digitale del contribuente	236
4.3.5.4.2 Modulo di memorizzazione dei documenti	237
4.3.5.4.3 La piattaforma di comunicazione multicanale e le agende condivise	239

1 PREMESSA

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

Il servizio è destinato al Comune di Bologna nelle modalità di cui al presente Capitolato Tecnico.

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

Il servizio deve essere espletato nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico 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 deve interfacciarsi operativamente con il Comune di Bologna.

Il presente Capitolato Tecnico si suddivide in due parti: 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**".

1.1 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;
- Ente: l'amministrazione del Comune di Bologna che utilizzerà 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 l'ente comunica 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 l'Ente, attraverso i propri Punti Ordinanti o - qualora delegati - attraverso le Unità Approvvigionamenti, 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 dall'Ente, 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 il Comune di Bologna.

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 Tecnico: "**Parte B requisiti tecnici**".

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 prosieguo del presente Capitolato Tecnico; **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 7 anni, a decorrere dalla data della sua sottoscrizione, con possibilità di un anno di rinnovo. Durante i primi quattro anni di validità della Convenzione potranno essere emessi Ordinativi di Fornitura, aventi durata di 4 anni dalla data emissione. All'Ente che abbia emesso Ordinativi di Fornitura nei primi quattro anni di vigenza della Convenzione, è data la possibilità di usufruire della ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, per

un periodo di ulteriori 3 anni, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 76, comma 6, del decreto legislativo del 36/2023. A tal fine l'Ente emetterà un nuovo Ordinativo di Fornitura durante gli ulteriori tre anni di vigenza della Convenzione.

Gli Ordinativi di Fornitura possono essere prorogati per una durata massima pari a 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nella Convenzione quadro. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 3 mesi prima della scadenza dell'OdF.

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 se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 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 deve essere attivato dall'Aggiudicatario **entro e non oltre quarantacinque** giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

L'attivazione del servizio avviene 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 seguire le prescrizioni indicate nel §4 parte B requisiti tecnici.

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 l'Aggiudicatario deve 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 a conclusione del contratto è comunque obbligato a fornire tutte le informazioni e i supporti necessari per garantire una continuità del servizio all'Ente senza alcuna criticità.

2.2 Attivazione del servizio

Prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, l'Ente richiede al Fornitore un incontro finalizzato a definire dettagliatamente le caratteristiche e i tempi di attivazione del servizio, nei limiti di quanto disciplinato nei documenti di gara e tenuto conto degli elementi migliorativi indicati nell'offerta tecnica

del Fornitore, che saranno inseriti nell'Atto di Regolamentazione del Servizio secondo quanto di seguito disciplinato:

- L'Ente contatta il Fornitore in via preliminare all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura a mezzo telefono, e-mail o PEC per concordare l'incontro;
- nel termine massimo di 10 (dieci) giorni solari il Fornitore deve recarsi presso la sede dell'Ente per definire ed integrare alcune caratteristiche dei servizi, nell'ambito delle possibili scelte offerte dal Capitolato Tecnico e dall'offerta tecnica del Fornitore stesso. Quanto concordato tra il Fornitore e l'Ente dovrà risultare da un apposito Atto di Regolamentazione del servizio sottoscritto da entrambe le parti;
- durante l'incontro il Fornitore e l'Ente devono accordarsi anche sulla eventuale modalità di subentro al precedente Fornitore. Nella medesima sede il Fornitore comunicherà all'Ente il nome degli operatori addetti ai diversi servizi, il nominativo dei soggetti nominati come responsabili (Responsabile informatico, Responsabile operativo, etc.) e il personale che dovrà svolgere le attività richieste presso i locali dell'Ente, sui quali graveranno anche tutti gli oneri previsti dalla legge in materia di protezione dei dati personali.

L'Atto di Regolamentazione del Servizio potrà riportare in via esemplificativa e non esaustiva:

- la/le sede/i, in cui sarà eseguito il servizio;
- il numero delle persone necessarie e gli orari di servizio (nel caso di data entry presso il Fornitore, attivazione del servizio di notifiche con messo del Fornitore nell'ambito del territorio comunale...);
- il numero di sportelli;
- i tempi di attivazione dei servizi, sulla base di quanto previsto dalla documentazione di gara e dall'Offerta tecnica del Fornitore, se migliorativa;
- ogni altra informazione utile alla migliore esecuzione del servizio rientrante nell'ambito delle scelte del Capitolato e dell'offerta tecnica del Fornitore.

A seguito della redazione dell'atto di cui sopra l'Ente Contraente può emettere l'Ordinativo di Fornitura.

Potranno essere accordate al Fornitore altre tempistiche di attivazione del servizio, oltre quelli previsti nel capitolato tecnico, qualora l'Ente convenga che l'attivazione del servizio necessiti di operazioni complesse e particolari (comunque non superiori ad ulteriori 20 giorni che andranno ad aggiungersi ai tempi normali di attivazione).

2.3 Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente

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

- l'Ente nomina 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 dell'Ente 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 nomina 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 deve mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento del CPF e/o del sostituto deve essere adeguatamente motivato dall'Aggiudicatario e comunque il nuovo CPF deve essere provvisto di una professionalità equivalente o superiore.

2.4 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", che deve presidiare un solo servizio base prestato e che deve approfondire autonomamente problematiche giuridiche ed operative, proponendo soluzioni.

Il Responsabile può essere il medesimo esclusivamente per i seguenti servizi base:

- a) gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI e gestione ricerca evasione TARI (di cui ai paragrafi 3.2 e 3.3);
- b) gestione servizi di supporto verbali sanzioni amministrative Legge 689/1981 e gestione servizi di supporto ordinanze ingiunzioni sanzioni amministrative (Legge 689/1981) (di cui ai paragrafi 3.7 e 3.8).

Inoltre per il servizio di gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali (di cui al paragrafo 3.9), l'Aggiudicatario può individuare il medesimo Responsabile Operativo già assegnato ad altri servizi base.

Al Responsabile operativo 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 con funzioni di supporto qualificato per pratiche complesse (es. in materia di recupero evasione, procedure di riscossione coattiva);
- c) uno o più referenti con competenze economiche con funzioni di supporto qualificato per pratiche complesse (verifica bilanci, documenti contabili, rendicontazioni, personalità giuridiche, ecc.).

Le unità di personale adeguatamente formate destinate ad attività di front-office, se previste, di back-office e di call center presso l'Ente sono quelle indicate dal Fornitore in sede di offerta.

Si precisa che indipendentemente da quanto offerto l'Aggiudicatario dovrà comunque garantire la **presenza giornaliera del "Responsabile Operativo" di almeno 3 giorni la settimana salvo diversamente concordato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.**

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

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 può provvedere alla sostituzione del proprio personale solo previa comunicazione all'Ente, 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 ad informarne preventivamente l'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, è 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. Il personale è tenuto all'osservanza del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici ai sensi del comma 3 art. 2 del DPR 16 aprile 2013 n. 62 e dell'eventuale codice approvato dall'Ente, pertanto l'Aggiudicatario deve impartire idonee disposizioni in tal senso. L'Aggiudicatario deve 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 devono 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 nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

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 può 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 fino al 1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito a ciascun servizio**, a propria discrezione.

2.5 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.

Durante la vigenza contrattuale l'Ente, utilizzando il proprio personale, ha la piena facoltà di esercitare in ogni momento gli opportuni controlli, relativamente all'esecuzione del servizio in ogni sua fase. Nell'occasione, il personale dell'Aggiudicatario deve prestare la propria collaborazione ai fini dell'ispezione.

E' ammessa, in ogni momento, qualsiasi ispezione e/o richiesta di documentazione volta a dimostrare la corretta esecuzione ed osservanza del presente Capitolato Tecnico.

2.6 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. Per alcune casistiche può essere prevista l'attivazione di modalità di lavoro da remoto (smart working) sempre secondo gli standard tecnici dell'Ente.

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 deve 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 può applicare una penale fino **all'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito a ciascun servizio**, a propria discrezione.

2.7 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.

Le attività di front-office devono essere tutte svolte obbligatoriamente presso tali locali (salvo diversamente previsto per specifici servizi nel presente Capitolato Tecnico), mentre le attività di back-office possono essere svolte in parte presso altre sedi dell'Aggiudicatario, secondo quanto riportato nell'Atto di Regolamentazione.

2.8 Memorizzazione e dematerializzazione dei documenti (fascicolo digitale) - Servizi di postalizzazione

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 deve 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, deve comunque essere oggetto di accordo con l'Amministrazione contraente e risultare dall' Atto di Regolamentazione del Servizio.

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.**

Relativamente ai servizi di postalizzazione e notificazione degli atti si rappresenta all'aggiudicatario il seguente scenario. Obiettivo dell'Ente è aderire nel modo più ampio possibile allo scenario nazionale che consente di dematerializzare e digitalizzare gli atti/documenti e la comunicazione verso i contribuenti. A questo fine pertanto l'Ente aderisce alla piattaforma nazionale SEND (gestita da PagoPA Spa) per i servizi di notifica e sfrutta le opportunità rese disponibili dalle piattaforme nazionali AppIO, INAD, INI-PEC. Dal punto di vista tecnico si richiede pertanto che le soluzioni informatiche utilizzate dall'Aggiudicatario siano perfettamente integrate con le piattaforme sopra indicate, anche attraverso le opportunità rese disponibili dall'Ente attraverso le proprie componenti applicative già utilizzate dall'Ente (come descritto nella Parte B norme tecniche).

Operativamente ci si attende, e si richiede quindi dall'aggiudicatario, che tutte le tipologie di atti gestite tempo per tempo dalla piattaforma SEND siano notificate tramite tale piattaforma. Gli altri atti/comunicazioni (atti bonari, comunicazioni, avvisi di pagamento) devono essere postalizzati invece tramite il servizio postale che l'Ente attiverà attraverso la convenzione Intercenter, che verrà resa disponibile a seguito della procedura di gara denominata "Servizi postali e di notificazione tramite posta 3". Sarà quindi compito e onere dell'Aggiudicatario gestire il colloquio con i servizi che verranno resi disponibili dal gestore dei servizi postali, attivando meccanismi di interoperabilità fra i sistemi. La postalizzazione analogica dovrà comunque sempre essere accompagnata da comunicazioni digitali di cortesia verso i contribuenti eseguite attraverso AppIO, email fornite dai contribuenti all'Ente (area personale del cittadino del sito istituzionale), domicilio digitale.

I servizi postali e di notificazione che saranno disponibili tramite la convenzione Intercenter dovranno essere utilizzati dall'aggiudicatario anche per gestire la notificazione di quelle tipologie di atti non previste sulla piattaforma SEND (ad esempio gli atti dell'esecuzione forzata e provvedimenti ad essi connessi, relativi alle procedure esecutive, in particolare atti di pignoramenti di crediti presso terzi) e per gestire le attività di rinotificazione degli atti.

Si chiarisce infine che nella fase iniziale del contratto di messa a pieno regime del processo di notificazione tramite SEND, l'aggiudicatario dovrà comunque avvalersi dei servizi postali e di notificazione che potranno essere attivati dall'Ente attraverso la convenzione Intercenter

prima richiamata, al fine di garantire sempre la corretta notificazione di tutti gli atti.

2.9 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.

Per una disciplina completa in materia di protezione dei dati personali si rimanda all' art. 33 della Convenzione "Trattamento dei dati, consenso al trattamento" e all'allegato al suo interno richiamato "Accordo di designazione del responsabile del trattamento".

2.10 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 Tecnico, 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.

In caso di esecuzione delle prestazioni all'interno dei luoghi di lavoro dell'Amministrazione, l'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'art. 26 comma 2 lettera a) e b) e art. 26 comma 3 del D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008 a coordinarsi ed a cooperare con il Datore di Lavoro committente (o dirigente delegato).

Il referente presso il quale il Fornitore può ottenere informazioni circa i rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro dell'Amministrazione, è il Responsabile del Servizio di Protezione.

L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione dell'Ordinativo di Fornitura.

2.11 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 Tecnico, nella Convenzione, nell'Offerta Tecnico-Qualitativa presentata in sede di gara e nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, in modo specifico controlli di rispondenza e di qualità.

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 e rappresentazioni dettagliate con periodicità almeno trimestrale, secondo le modalità indicate dall'Ente, che consentano il monitoraggio e verifica anche delle proposte illustrate nell'Offerta;
- su richiesta dell'Ente, fornire un report trimestrale che raccolga l'elenco delle non conformità.
- convocare incontri con i Referenti dell'Ente individuati per ciascun servizio, con periodicità almeno bimestrale, per la gestione della programmazione delle attività dei singoli Servizi base, pianificazione dell'emissione degli atti e eventuali approfondimenti normativi.

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

3 PARTE A - NORME TECNICHE

3.1 Oggetto

3.1.1 Servizi base

- a) gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI;
- b) gestione ricerca evasione TARI;
- c) gestione ordinaria e ricerca evasione IMU;
- 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 verbali sanzioni amministrative Legge 689/1981;
- g) gestione servizi di supporto ordinanze ingiunzioni sanzioni amministrative (Legge 689/1981);
- h) gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali;

I servizi base saranno tutti acquistati dal Comune di Bologna.

3.1.2 Servizi opzionali

E' prevista, come dettagliato nella parte B del presente Capitolato Tecnico, la fornitura di figure professionali informatiche per attività ulteriori di sviluppo software.

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, diventeranno vincolanti per l'Aggiudicatario. L'Ente ha la facoltà di richiedere tali servizi opzionali, per tutta la durata dell'appalto, o per periodi diversi.

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

3.1.3 Corrispettivi

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

SERVIZI BASE

Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI - all'Aggiudicatario è corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), pari a quanto offerto in sede di gara + IVA, applicato sugli importi riscossi per gli atti (prospetti ordinari di pagamento e avvisi di accertamento esecutivi per tardivo/omesso/parziale pagamento) inviati/notificati nel periodo contrattuale ed oggetto di affidamento. Tale compenso è applicato sugli importi riscossi fino alla scadenza dell'ultimo Ordinativo di Fornitura emesso dall'Ente nell'ambito della Convenzione, anche nel caso in cui l'Ente si avvalga della ripetizione dei servizi analoghi. Tale compenso è dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi e non è applicato sulle seguenti somme rimosse:
 - quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente;
 - quote perequative;
 - recuperi spese di notifica;
 - oneri di riscossione;
 - o altri oneri accessori.
- un compenso fisso annuo (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA.

Gestione ricerca evasione TARI - all'Aggiudicatario è corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), pari a quanto offerto in sede di gara + IVA, applicato sugli importi riscossi per gli atti (avvisi di accertamento esecutivi per omessa/infedele dichiarazione) notificati nel periodo contrattuale ed oggetto di affidamento. **Il compenso di risultato viene riconosciuto anche sugli importi riscossi a titolo di ravvedimento a seguito della notifica della comunicazione dello schema di atto di cui all'art. 6-bis, comma 3, della Legge 212/2000.** Tale compenso è applicato sugli importi riscossi fino alla scadenza dell'ultimo Ordinativo di Fornitura emesso dall'Ente nell'ambito della Convenzione, anche nel caso in cui l'Ente si avvalga della ripetizione dei servizi analoghi. Tale compenso è dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi e non è applicato sulle seguenti

somme riscosse:

- quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente;
 - recuperi spese di notifica;
 - oneri di riscossione;
 - o altri oneri accessori.
- un compenso fisso annuo (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA.

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

- un compenso % (compenso di risultato), pari a quanto offerto in sede di gara + IVA, applicato sugli importi riscossi per gli avvisi di accertamento esecutivi notificati nel periodo contrattuale ed oggetto di affidamento. **Il compenso di risultato viene riconosciuto anche sugli importi riscossi a titolo di ravvedimento a seguito della notifica della comunicazione dello schema di atto di cui all'art. 6-bis, comma 3, della Legge 212/2000.** Tale compenso è applicato sugli importi riscossi fino alla scadenza dell'ultimo Ordinativo di Fornitura emesso dall'Ente nell'ambito della Convenzione, anche nel caso in cui l'Ente si avvalga della ripetizione dei servizi analoghi. Tale compenso è dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi e non è applicato sulle seguenti somme riscosse:
 - recuperi spese di notifica;
 - oneri di riscossione;
 - o altri oneri accessori.
- un compenso fisso annuo (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA.

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

- per la gestione ordinaria di cui ai paragrafi 3.5.2 e 3.5.3, un compenso % (compenso di risultato), pari a quanto offerto in sede di gara +IVA, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, a seguito di versamenti spontanei, di emissione di avvisi di accertamento esecutivi per omesso/parziale/tardivo versamento notificati nel periodo contrattuale e di sanzioni amministrative legge 689/1981 relativamente a verbali notificati nel periodo contrattuale ed oggetto di affidamento. Tale compenso è applicato sugli importi riscossi fino alla scadenza dell'ultimo Ordinativo di Fornitura emesso dall'Ente nell'ambito della Convenzione, anche nel caso in cui l'Ente si

avvalga della ripetizione dei servizi analoghi. Tale compenso è dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni amministrative tributarie, interessi e sanzioni amministrative legge 689/1981 e non è applicato sulle seguenti somme rimosse:

- recuperi spese di notifica;
 - oneri di riscossione;
 - o altri oneri accessori.
- per la ricerca evasione di cui al paragrafo 3.5.4, un compenso % (compenso di risultato) pari al compenso offerto di cui al punto precedente e maggiorato di mezzo punto percentuale + IVA, applicato sugli importi riscossi, relativamente ad avvisi di accertamento esecutivi notificati nel periodo contrattuale ed oggetto di affidamento. **Il compenso di risultato viene riconosciuto anche sugli importi riscossi a titolo di ravvedimento a seguito della notifica della comunicazione dello schema di atto di cui all'art. 6-bis, comma 3, della Legge 212/2000.** Tale compenso è applicato sugli importi riscossi fino alla scadenza dell'ultimo Ordinativo di Fornitura emesso dall'Ente nell'ambito della Convenzione, anche nel caso in cui l'Ente si avvalga della ripetizione dei servizi analoghi. Tale compenso è dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi e non è applicato sulle seguenti somme rimosse:
 - recuperi spese di notifica;
 - oneri di riscossione;
 - o altri oneri accessori.
 - un compenso fisso annuo (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA.

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

- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per ogni segnalazione inviata e presa in carico.

Si precisa che tale compenso nel periodo contrattuale è corrisposto fino alla vigenza della normativa di riferimento.

**Gestione servizi di supporto verbali sanzioni amministrative L. 689/81 -
all'Aggiudicatario è corrisposto:**

- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per verbale emesso L. 689/1981 nel periodo contrattuale.

Gestione servizi di supporto ordinanze ingiunzioni delle sanzioni amministrative L.

689/81 - all'Aggiudicatario è corrisposto:

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

Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali - all'Aggiudicatario è corrisposto:

Per i servizi base per i quali è stata affidata dall'Ente con il presente contratto anche il servizio di supporto alla riscossione ordinaria volontaria e/o derivante da attività di recupero evasione e/o dall'attività di supporto per la gestione delle ordinanze ingiunzioni L. 689/1989:

- un compenso % (compenso di risultato), pari a quanto offerto in sede di gara + IVA, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad atti di riscossione coattiva inviati/notificati nel periodo contrattuale dell'Ente e che si riferiscano ad avvisi di accertamento esecutivi tributari e/o ordinanze ingiunzioni notificate nel periodo contrattuale ed oggetto di affidamento. Tale compenso è applicato sugli importi riscossi fino alla scadenza dell'ultimo Ordinato di Fornitura emesso dall'Ente nell'ambito della Convenzione, anche nel caso in cui l'Ente si avvalga della ripetizione dei servizi analoghi Tale compenso è dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni amministrative tributarie, sanzioni amministrative legge 689/1981, interessi e delle somme introitate per le attività cautelative ed esecutive di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 14 aprile 2023 (G.U. n. 100 del 29.04.2023) e non è applicato sulle seguenti somme riscosse:
 - quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente;
 - quote perequative;
 - recuperi spese di notifica;
 - oneri di riscossione;
 - o altri oneri accessori.
- un compenso fisso annuo (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA.

Per le entrate per le quali non è stata affidata dall'Ente con il presente contratto anche il servizio di supporto alla riscossione ordinaria volontaria e/o derivante da attività di recupero evasione e/o dall'attività di supporto per la gestione delle ordinanze ingiunzioni L. 689/1989 e per le entrate derivanti dalle procedure di riscossione coattiva già avviate alla data di inizio del presente affidamento:

- un compenso % (compenso di risultato), pari al compenso offerto di cui al punto precedente e maggiorato del 25% del compenso offerto di cui al punto precedente + IVA. Tale compenso è applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad atti di riscossione coattiva emessi/notificati nel periodo contrattuale dell'Ente per il recupero di entrate tributarie e extratributarie. Tale compenso è applicato sugli importi riscossi fino alla scadenza dell'ultimo Ordinativo di Fornitura emesso dall'Ente nell'ambito della Convenzione, anche nel caso in cui l'Ente si avvalga della ripetizione dei servizi analoghi. Tale compenso è dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di provento/tributo, sanzioni amministrative tributarie, sanzioni amministrative legge 689/1981, interessi e sulle somme introitate per le attività cautelative ed esecutive di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 14 aprile 2023 (G.U. n. 100 del 29.04.2023) e non è applicato sulle seguenti somme rimosse:
 - quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente;
 - quote perequative;
 - recuperi spese di notifica;
 - oneri di riscossione;
 - o altri oneri accessori.
- un compenso fisso annuo (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per i servizi di riscossione coattiva affidati dall'Unità Intermedia Entrate dell'Area Risorse Finanziarie dell'Ente;
- un compenso fisso annuo (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per i servizi di riscossione coattiva affidati dall'Area Sicurezza Urbana integrata dell'Ente.

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 riconosce all'Aggiudicatario uscente il compenso % sulle rate non ancora rimosse. Tale compenso è dovuto solo se non

risultano insoluti e se le attività siano state tutte eseguite secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico.

Si specifica altresì che all'Aggiudicatario non spetta alcun compenso di risultato per i servizi base di gestione ordinaria TARI, di ricerca evasione TARI, di gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI sulle riscossioni intervenute nel periodo contrattuale per rateizzazioni concesse nel precedente periodo contrattuale e al di fuori della presente Convenzione e di quelle concesse dall'Aggiudicatario su atti emessi nel precedente periodo contrattuale e al di fuori della presente Convenzione. Tali somme sono da rendicontare secondo quanto definito e concordato nell'atto di Regolamentazione del servizio.

SERVIZI OPZIONALI

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

Fornitura di figure professionali informatiche per attività ulteriori di sviluppo software: all'Aggiudicatario, relativamente alle singole figure professionali fornite, è corrisposto un compenso per giorno/uomo secondo quanto offerto in sede di gara. Le figure professionali previste sono le seguenti:

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

3.2 GESTIONE ORDINARIA E SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA TARI

3.2.1 Descrizione del servizio

L'Aggiudicatario, sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente, deve effettuare, nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), tutte le attività relative alla gestione ordinaria e supporto alla riscossione 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. L'Aggiudicatario deve inoltre

effettuare tutte le attività finalizzate all'introduzione, applicazione e gestione della TARI puntuale tributo se applicata dall'Ente e, nel rispetto delle norme vigenti. In particolare, l'Aggiudicatario deve, sia in regime di TARI tributo presuntivo che in regime di TARI tributo puntuale:

- a) rendere disponibile un sistema informatico atto a supportare tutte le attività relative alla gestione del tributo e tutte le altre quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'aggiornamento dei contenuti informativi e la configurazione dei servizi digitali del Portale on line dell'Ente, 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 TARI e degli sgravi e/o rimborsi / compensazioni; l'Aggiudicatario deve procedere all' associazione delle utenze Tari (compreso gli utenti esclusi/esenti dalla tassa) ai dispositivi di conferimento su sistema informatico in uso al gestore del servizio rifiuti e gestire la relativa movimentazione;
- b) tutte le attività di front e back office, compreso il caricamento delle dichiarazioni, di eventuali variazioni anche relative ai versamenti effettuati, di annullamento o ricalcolo degli atti, dei rimborsi / compensazioni, 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 dell'Ente (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 TARI in modalità di compilazione digitale attraverso un apposito front disponibile sul Portale del Contribuente, integrato con il Gestionale Tributi;
- d) consegna agli utenti TARI serviti da sistema di raccolta stradale della c.d. "Carta Smeraldo", di norma al front-office delle tessere fisiche e per invio tramite e-mail/pec delle tessere virtuali. L'Aggiudicatario potrà in sede di offerta tecnica proporre ulteriori modalità diverse per la consegna della tessera fisica per consentire al contribuente di poter conferire tempestivamente. Tutta la documentazione, anche cartacea, inerente la consegna dei dispositivi (es. autocertificazioni/deleghe presentate in caso di consegna a soggetti diversi dagli intestatari della tassa, etc) deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno

- del fascicolo digitale del contribuente ai fini della gestione della posizione tributaria che consente l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni;
- e) adeguamento e aggiornamento, con periodicità almeno mensile, della banca dati dei condomini (con verifica dell'identità e del recapito dell'amministratore di condominio e della denominazione del condominio stesso) attraverso l'attività di acquisizione delle informazioni provenienti dalle banche dati disponibili e attraverso l'attività di censimento (a seguito di sopralluogo e raccolta informazioni), se necessario; deve essere assicurata la fornitura di report di monitoraggio con periodicità concordata nell'Atto di Regolamentazione del Servizio oppure su richiesta dell'Ente;
 - 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 di simulazioni tariffarie, sulla base delle indicazioni dell'Ente e delle normative vigenti;
 - h) elaborazione della lista per l'emissione dei prospetti ordinari annuali riassuntivi della TARI (comprensiva di tutte le quote dovute in base alle norme vigenti); su indicazione dell'Ente possono essere previste anche più emissioni nel corso dell'anno;
 - i) produzione e predisposizione per l'invio dei prospetti ordinari annuali riassuntivi della TARI comprendenti il/il documento/i di pagamento;
 - j) gestione versamenti in autoliquidazione TARI con abbinamento alle relative posizioni tributarie come tributo, sanzioni e interessi;
 - k) gestione ravvedimento TARI con la determinazione dell'importo effettivo dovuto (comprensivo di sanzioni, interessi ed eventuali ulteriori quote dovute) 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, interessi ed eventuali ulteriori quote dovute;
 - 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, rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi/compensazioni, etc.;
 - n) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione dei pagamenti relativi ai prospetti ordinari annuali riassuntivi del tributo e rendicontazione degli incassi; registrazione nel gestionale dell'importo versato, della data di versamento e del numero di bolletta di riversamento sul conto di tesoreria;
 - o) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento del tributo ordinario, con cadenza almeno annuale;

- p) elaborazione degli avvisi di accertamento esecutivi per omesso/parziale e tardivo versamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi, delle spese di notifica, degli oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- q) gestione delle attività finalizzate alla notifica degli avvisi di accertamento esecutivi; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- r) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento esecutivi e rendicontazione degli incassi;
- s) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli avvisi di accertamento esecutivi 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 avvisi di accertamento esecutivi 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, comprensive di nuovo documento di riscossione ricalcolato, previa sottoscrizione da parte del Responsabile del tributo, 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 (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le eventuali decadenze dei piani di rateazione maturate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- 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 esecutivi, con cadenza almeno quadrimestrale, 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, oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per l'avvio delle procedure di riscossione coattiva;
- aa) verifica e gestione di tutti gli eventuali adempimenti previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà 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 dichiarazioni) relative alla gestione ordinaria e supporto alla riscossione della Tassa rifiuti.

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.

Per le modalità di comunicazione diverse dalla notifica ai sensi di legge, l'Aggiudicatario deve attuare modalità semplificate di comunicazione, anche mediante l'utilizzo di messaggistica di testo indirizzata all'utenza telefonica mobile del destinatario, della posta elettronica, anche non certificata, o dell'applicazione 'IO'.

L'Aggiudicatario deve gestire anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

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 TARI. In caso di regime di TARI puntuale tributo, l'Aggiudicatario deve acquisire i dati di cui alla lettera d) paragrafo 3.2.11;
- 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 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;
- c) inserire sul 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, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo 3.2.9 "Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo normativa vigente;
- d) predisporre i prospetti ordinari riassuntivi fronte-retro con i documenti di pagamento determinati 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 tenuto conto delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per

l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) 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 devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il contribuente;

- e) inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto d) a mezzo e-mail /pec (se l'indirizzo e-mail /pec è disponibile) almeno entro 30 giorni dalla scadenza della prima o unica rata. Qualora gli indirizzi e-mail/pec non fossero disponibili nè presso l'Ente nè presso il domicilio digitale (INAD/INIPEC), l'Aggiudicatario deve predisporre i flussi finalizzati alla spedizione della documentazione di cui al precedente punto d) per posta ordinaria entro 60 giorni dalla scadenza della prima o unica rata. L'Aggiudicatario deve rendere disponibile al contribuente anche dal Portale on line dell'Ente (area personale del cittadino) per il download e stampabile il suo prospetto riassuntivo con allegati i documenti di pagamento del tributo;
- f) eseguire gli opportuni controlli e correzioni sui prospetti ordinari riassuntivi non recapitati al fine dell'aggiornamento della banca dati e per la predisposizione delle attività di cui al punto e);
- g) acquisire, riconciliare e rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al paragrafo 3.2.9 "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, gli eventuali avvisi di rettifica con allegato il documento di pagamento 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, deve 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 devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- j) sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto i) a mezzo e-mail /pec (se l'indirizzo e-mail

- /pec è disponibile). Qualora gli indirizzi e-mail/pec non fossero disponibili nè presso l'Ente nè presso il domicilio digitale (INAD/INIPEC), l'Aggiudicatario deve predisporre i flussi finalizzati alla spedizione della documentazione di cui al precedente punto i) per posta ordinaria. L'Aggiudicatario deve garantire al contribuente la possibilità di stampare il suo avviso di rettifica con allegati i documenti di pagamento, anche dal Portale on line dell'Ente (area personale del cittadino). Per gli sgravi acquisiti in Front Office l'Aggiudicatario deve rilasciare tale documentazione allo sportello;
- k) predisporre gli eventuali prospetti comprensivi di ravvedimento, con allegato il documento di pagamento per consentire al contribuente il pagamento dell'importo della tassa comprensivo delle sanzioni e degli interessi maturati;
- l) sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto k), a mezzo e-mail /pec (se l'indirizzo e-mail /pec è disponibile). Qualora gli indirizzi e-mail/pec non fossero disponibili nè presso l'Ente nè presso il domicilio digitale (INAD/INIPEC), l'Aggiudicatario deve predisporre i flussi finalizzati alla spedizione della documentazione di cui al precedente punto k) per posta ordinaria. L'Aggiudicatario deve garantire al contribuente la possibilità di calcolare il ravvedimento e di stampare i relativi documenti di pagamento anche dal Portale on line dell'Ente. Per il calcolo del ravvedimento effettuato in Front Office l'Aggiudicatario deve rilasciare il nuovo prospetto allo sportello;
- m) 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;
- n) 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 e il collegamento al Portale on line dell'Ente.

3.2.3 Avvisi di accertamento esecutivi per tardivo/omesso/parziale pagamento

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

- a) elaborare le liste degli avvisi di accertamento esecutivo con applicazione del tributo provinciale ambientale, delle sanzioni, degli interessi, delle spese di notifica, degli oneri

- di riscossione 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 esecutivi da emettere con debita descrizione degli importi riferiti a tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, tributo provinciale, spese di notifica, oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile del tributo dell'Ente porrà il proprio visto di autorizzazione;
- c) inserire sul 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, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.2.9 "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente;
- d) protocollare, anche su sistema informatico in uso all'Ente, gli avvisi di accertamento esecutivi. Ogni avviso di accertamento esecutivo, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve 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, gli interessi, le sanzioni, le spese di notifica, gli oneri di riscossione, ed eventuali ulteriori oneri, 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 del tributo 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 avvisi di accertamento esecutivi devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il contribuente; all' avviso di accertamento esecutivo devono essere allegati uno o più documenti di pagamento;
- e) elaborare i flussi degli avvisi di accertamento esecutivi finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- 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 consente l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro quattro mesi dal ricevimento dell'eventuale esito negativo del recapito, l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche (ad esempio dei nominativi / ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di eredi e/o coobbligati, etc) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, eredi, coobbligati, etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del contribuente;

- g) gestire le 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, per la notifica al contribuente della comunicazione con il dettaglio del dovuto, della motivazione e delle modalità per il pagamento, allegando il nuovo documento di pagamento ricalcolato;
- i) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al paragrafo 3.2.9 "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
- j) elaborare le liste e i flussi degli avvisi di accertamento esecutivi regolarmente notificati non pagati, pagati parzialmente o pagati oltre i termini, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese di notifica, oneri di riscossione 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 l'avvio delle procedure di riscossione coattiva di cui al capitolo 3.6.

3.2.4 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione

Il contribuente che ha 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) istruire la pratica conseguente accertando la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso, verificando la corrispondenza e la regolarità dei pagamenti effettuati ed eventualmente interloquendo con il richiedente per acquisire ulteriori informazioni o documenti necessari per completare l'istruttoria;
 - c) verificare la situazione complessiva del soggetto richiedente il rimborso, anche in relazione a periodi o entrate diverse da quelle oggetto dell'istanza, al fine di evidenziare eventuali possibilità di compensazione con posizioni creditorie dell'Ente o, in ogni caso, l'improcedibilità del rimborso per contestuale sussistenza di insoluti a carico dell'istante;
 - d) completare l'istruttoria con la predisposizione dell'atto di accoglimento o diniego (totale o parziale) dell'istanza, da sottoporre al Responsabile del tributo dell'Ente, di norma entro novanta giorni dalla presentazione, e comunque in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente; 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;
 - e) predisporre e protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, previa acquisizione della firma del Responsabile del tributo dell'Ente il provvedimento finale analiticamente motivato, da inviare o notificare al richiedente, in base a quanto condiviso nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; con particolare riferimento all'ipotesi del diniego (totale o parziale), l'atto deve essere notificato e contenere l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile del tributo dell'Ente (a stampa o digitale) nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
 - f) aggiornare la posizione nel sistema informatico laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e comunque accertati come corretti;
 - g) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi da liquidare suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
 - i) dati anagrafici e fiscali del richiedente;
 - ii) annualità del tributo oggetto dell'istanza;
 - iii) importo tributo/tributo provinciale ambientale da rimborsare;
 - iv) importo interessi maturati da rimborsare relativi tributo/tributo provinciale ambientale;

- v) modalità di effettuazione del rimborso con espressa indicazione delle coordinate di appoggio bancario o postale (IBAN);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo) per la successiva adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e pagamento a cura dell'Ente e su tracciato standard concordato, utile per l'acquisizione automatica nei gestionali in uso presso l'Ente;

- h) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi da compensare suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:

- i) dati anagrafici e fiscali del richiedente;
- ii) annualità del tributo oggetto dell'istanza;
- iii) importo tributo /tributo provinciale ambientale da compensare;
- iv) importo interessi maturati da compensare;
- v) importo del credito dell'Ente quale oggetto di compensazione, con espressa indicazione della tipologia di tributo e delle coordinate di bilancio (capitolo del peg e accertamento di bilancio);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo) per la successiva adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e compensazione a cura dell'Ente;

- i) predisporre con periodicità almeno trimestrale, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, una reportistica contenente l'elenco delle istanze di rimborso in ordine cronologico di presentazione e suddivise per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali), con indicazione dei seguenti elementi minimi:

- i) estremi (numero di protocollo e data di presentazione) dell'istanza di rimborso;
- ii) dati anagrafici e fiscali del richiedente;
- iii) annualità del tributo oggetto dell'istanza;
- iv) importo richiesto a rimborso e indicato nell'istanza;
- v) stato della pratica (a titolo esemplificativo: sospeso in attesa di documentazione integrativa, sospeso per sussistenza di debiti non consolidati o altri insoluti, istruttoria completata con importo da diniegare o da rimborsare/compensare, istruttoria completata con importo già diniegato o per il quale è già stato emesso provvedimento di liquidazione/compensazione);
- vi) importo da rimborsare/compensare (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti);
- vii) importo già rimborsato/compensato (comprensivo della quota di interessi maturati se

dovuti).

- l) acquisire e archiviare 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, memorizzandole all'interno del fascicolo digitale del contribuente.

Il sistema informatico traccia le attività svolte dall'Aggiudicatario, affinché l'Ente disponga della possibilità di consultare in tempo reale la situazione di un singolo richiedente e lo stato di avanzamento dell'istruttoria.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso 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 in opportuna considerazione i termini di legge e in ogni caso l'istruttoria deve essere completata entro novanta giorni dalla data di attivazione del servizio o altro 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 i locali di cui al paragrafo 2.7 "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 garantito anche con sportelli virtuali con un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat.

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 fisici e virtuali 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 paragrafo 3.2.12 "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli fisici e virtuali devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno trentacinque 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 configurato all'interno del Portale dell'Ente. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello, in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario tramite il back office del servizio Agenda appuntamenti.

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.
- Un'attività itinerante di sportello sui territori/quartieri dell'Ente con presenza di almeno un operatore e con una media di almeno 25 ore settimanali o secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara.

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 registrano all'interno del Portale dell'Ente fornendo i propri 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;
- 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 (si veda gli attuali servizi TARI web e IMU web);

- e) tutta la modulistica inerente il tributo deve essere compilabile on-line utilizzando la piattaforma di modulistica dell'Ente (l'Aggiudicatario deve quindi formarsi all'utilizzo della piattaforma per configurare in autonomia i nuovi moduli);
- f) un estratto conto del contribuente, disponibile anche dal Portale on line dell'Ente 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 esecutivo, ingiunzione di pagamento, sollecito 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 gratuite da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verdi attivati a cura 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 paragrafo 3.2.12 "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, deve 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 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 e 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) predisporre il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) da notificare al contribuente, allegando, in caso di accoglimento, il piano di rateazione. Il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. 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 documenti di pagamento 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 mensilmente l'andamento degli incassi delle rate e sollecitare telefonicamente e/o tramite e-mail il mancato pagamento anche di una sola rata;
- f) predisporre il sollecito di cui al comma 800, art. 1, della L. 160/2019 da inviare/notificare al contribuente, entro il mese successivo al verificarsi del presupposto previsto dalla normativa vigente;
- g) in caso di mancato pagamento riprendere l'iter di riscossione e predisporre l'atto, da notificare al contribuente, per informarlo della decadenza del piano di rateazione e del debito residuo con aggiornamento degli importi ancora dovuti in termini di tributo, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione e ogni altro onere accessorio;
- h) gestire in tutte le fasi del procedimento di rateizzazione, su sistema informatico, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.2.9 "Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente;

- 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) rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità i piani di rateizzazione decaduti dal beneficio.

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 del tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, istruttorie in caso di procedure con richiesta di voto, 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 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, attraverso l'accesso diretto al sistema informatico 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 avvisi di accertamento esecutivi emessi con il dettaglio della data ed esito di notifica;
- 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.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti emessi, inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e, in caso di esito negativo, di tutte le verifiche effettuate finalizzate alla rinotifica), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato dell'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.

Il sistema informatico deve prevedere inoltre una comunicazione con i diversi gestionali per aggiornare lo stato finale del debito comunicando l'avvenuto pagamento anche in fase coattiva oppure l'annullamento.

L'Aggiudicatario deve assicurare la presa in carico delle posizioni derivanti dalla gestione precedente, nonché la loro movimentazione ed aggiornamento in base al seguito dell'attività, anche con riferimento alle posizioni che non generano diritto a compensi.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare, per ciascuna posizione debitoria, lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (prospetto riepilogativo di pagamento ordinario, avviso di accertamento esecutivo, eventuale ingiunzione di pagamento, sollecito di cui alla L. 160/2019 art. 1 comma 795 ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa o decaduta, eventuale rimborso/compensazione accolto, eventuale rimborso/compensazione liquidato/regolarizzato), 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, dello stato di esigibilità del credito, etc.

Al fine di una migliore relazione con i contribuenti, è necessario poter risalire agevolmente alla situazione complessiva (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) di un unico debitore, identificato puntualmente per codice fiscale e ricercabile attraverso i dati anagrafici, contenente tutte le sue posizioni relative alle attività gestite dall'Aggiudicatario, indipendentemente dalla lista di carico originaria e dal tipo di tributo o altra entrata.

La situazione complessiva debitoria (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) deve essere resa disponibile all'Ente anche in modalità massiva attraverso il caricamento nel sistema oggetto di fornitura di un file con elenco riportante i codici fiscali.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare, per ciascuna annualità di bilancio

(corrispondente all'annualità di emissione dei prospetti ordinari riassuntivi), l'importo aggiornato del totale dei prospetti riepilogativi di pagamento ordinari emessi, degli avvisi di accertamento esecutivi emessi e di quelli regolarmente notificati, con il dettaglio degli importi pagati, suddivisi per anno di riscossione e di quelli non riscossi, suddivisi per stato di avanzamento delle procedure (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo deve essere aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli atti divenuti inesigibili.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere 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, bollettini PagoPA 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, gli eventuali 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 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, oneri di riscossione, recupero spese, e ogni altro onere accessorio, etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, del numero di bolletta di riversamento in tesoreria, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione che

possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;

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 deve effettuare una specifica attività di formazione agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del sistema informatico, 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 ai fini della costituzione in giudizio presso la Corte di Giustizia Tributaria di primo e secondo grado. 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 della pratica ai fini della 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, bilanci, documenti contabili 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 giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

3.2.11 Passaggio a sistema di tariffazione puntuale di natura tributaria (TARI puntuale tributo TTP)

Con riferimento alla gestione del servizio di raccolta rifiuti, questo Ente ha approvato il "Progetto di riorganizzazione dei servizi di raccolta rifiuti urbani finalizzato all'applicazione della tariffa puntuale nel Comune di Bologna" nell'ambito delle azioni cofinanziate dal Piano di Azione Ambientale approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 1195/2015 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.

In merito all'obiettivo di cui al citato punto 1.1 sul Comune di Bologna è stata attuata la

contabilizzazione della frequenza di conferimento del rifiuto indifferenziato applicato in relazione alle differenti modalità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti che viene attuata nelle diverse aree della città tramite il conteggio del numero di svuotamenti per i contenitori di volume predeterminato per le aree servite da sistema di raccolta domiciliare e per le utenze non domestiche servite da sistemi di raccolta dedicati e tramite il conteggio degli svuotamenti effettuati tramite dispositivo di conferimento c.d. "Carta Smeraldo" nelle zone servite da sistema di raccolta stradale.

Tale sistema di raccolta con riconoscimento dell'utenza è previsto anche dalla vigente concessione del servizio sottoscritta tra Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR) e il RTI costituito tra HERA S.p.A., GIACOMO BRODOLINI Soc. Coop a r.l, ed ECOBI Consorzio Stabile Soc. Coop a r.l, con l'estensione progressiva delle medesime modalità di conferimento anche a tutte le restanti categorie merceologiche del rifiuto.

L'Aggiudicatario deve garantire:

- a) l'associazione delle utenze Tari (compreso gli utenti esclusi/esenti dalla tassa) ai dispositivi di conferimento su sistema informatico in uso al gestore del servizio rifiuti e la gestione della relativa movimentazione;
- b) un sistema informatico che, sulla base della fornitura e del monitoraggio dei dati dei conferimenti (da parte del gestore del servizio raccolta rifiuti), possa elaborare un sistema tariffario;
- c) l'elaborazione e proiezione del nuovo sistema tariffario puntuale di natura tributaria determinato sulla base delle indicazioni dell'Ente e delle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- d) l'acquisizione dei dati dei conferimenti dal sistema informatico del gestore del servizio rifiuti per l'elaborazione dei documenti ordinari annuali di pagamento di cui al paragrafo 3.2.2.

Per svolgere le attività indicate 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 SAAS 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 un'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 degli standard minimi di qualità deliberati da ARERA, dei livelli di servizio, di seguito indicati e secondo quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara:

- a) caricamento sul sistema informatico delle dichiarazioni TARI di inizio del possesso o detenzione, di variazione di quanto precedentemente dichiarato o di cessazione del possesso o detenzione (presentate al front-office) con anche l'associazione univoca/dissociazione dei dispositivi di conferimento: in tempo reale allo sportello, salvo un termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio;
- b) caricamento sul sistema informatico delle dichiarazioni TARI di inizio del possesso o detenzione, di variazione di quanto precedentemente dichiarato o di cessazione del possesso o detenzione (pervenute on line, tramite fax, e-mail, posta) con anche l'associazione univoca/dissociazione dei dispositivi di conferimento, non oltre cinque 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 paragrafo 3.2.10 "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- e) rendicontazione all'Ufficio contenzioso dell'Ente 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) per il servizio specifico di agenda elettronica, disponibilità per appuntamento sportello fisico e virtuale: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alle caselle di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 3.2.5 "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- h) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- i) tempo medio di attesa al call center: non superiore a 4 minuti; il tempo medio di attesa al call center deve essere inteso come tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore; il tempo medio di attesa del call center

- deve essere calcolato come media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti, in particolare il tempo di attesa deve essere pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che: a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici; b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso, così come previsto all'art. 21.2 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n.15/2022 del 18 gennaio 2022;
- j) predisposizione degli avvisi di accertamento esecutivi per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- k) tempo di risposta ad istanze di riesame in autotutela:
- nel caso in cui sia ancora pendente il termine per proporre ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado, non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
 - in caso di autotutela su atti definitivi, sia con riferimento all'art. 10-*quater* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela obbligatoria) che ai sensi dell'art. 10-*quinquies* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela facoltativa), entro trenta giorni dalla data di ricevimento dell'istanza;
- l) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento esecutivi ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito di emissione di 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) 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) in relazione al posizionamento della gestione di competenza del Comune di Bologna nella matrice degli schemi regolatori di cui all'articolo 3 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n.15/2022 del 18 gennaio 2022, registrazione su sistema informatico e fornitura all'Ente, a cadenza annuale e comunque non oltre il 31 gennaio dell'anno successivo, delle informazioni e dei dati da comunicare ad ARERA e all'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti

- (Atersir) ai sensi dell'articolo 58 del TQRIF;
- p) riconciliazione dei bollettini PagoPa, dei 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 o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizi, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
 - q) riconciliazione dei 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 o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
 - r) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti sul 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 o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i 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 o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
 - t) rendicontazione delle somme riscosse e da contabilizzare nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: di norma periodicità mensile salvo periodo inferiore da concordare con l'Ente in fase di chiusura dell'esercizio finanziario.

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 deve 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 ottemperi 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 devono essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, sono previste penali nella misura sotto riportata.

Le penali applicate sono previste 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.

Sono previste le seguenti 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 è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- e) 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 g): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- g) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center o in caso di mancato rispetto dei tempi previsti di cui al precedente livello di servizio g): 0,7 per mille;
- h) per la ritardata e mancata predisposizione degli avvisi di accertamento esecutivi per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di accertamento;
- 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 è prevista 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 ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di predisposizione del sollecito di cui alla lett.f) paragrafo 3.2.7: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- m) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- n) per il mancato rispetto degli obblighi di registrazione o ritardata consegna dei dati di cui al punto o): 0,7 per mille;
- o) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 3.2.8 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo; si precisa che in caso di mancato deposito di domanda di ammissione al passivo o di insinuazione al passivo "ultratardiva" è prevista un'ulteriore penale pari al 100% dell'importo complessivo del credito; in caso di deposito di insinuazione al passivo tardiva è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- p) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo 3.2.4 "Gestione dei rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- q) per il mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione e rendicontazione: 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 deve farsi carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario, nei casi in cui, per causa imputabile al suo operato, il giudizio venga definito con sentenza definitiva sfavorevole all'Ufficio, oppure si estingua in seguito a una pronuncia di cessata materia del contendere a seguito di annullamento dell'atto, è tenuto a rifondere all'Ente entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza:

- le eventuali spese di soccombenza;
 - il 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere l'avviso di accertamento esecutivo.
- Inoltre, 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, mancato aggiornamento del sistema informativo, carenza di

reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato Tecnico etc.), l'Ente può applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.3 GESTIONE RICERCA EVASIONE TARI

3.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio di ricerca evasione 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 (sia in regime di TARI tributo presuntivo che in regime di TARI tributo puntuale) 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 devono 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 sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente, 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 deve redigere 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 devono essere 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 devono essere indicate negli appositi spazi del verbale o in separata relazione di servizio, così come le dichiarazioni dell'utente devono essere verbalizzate nell'apposita sezione del verbale a ciò deputata;

- f) aggiornamento della eventuale banca dati dei numeri civici e degli interni;
- 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) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- i) gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line dell'Ente che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione del tributo (compreso il servizio di supporto alla riscossione) 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 tassa rifiuti;
- k) aggiornamento della banca dati per la gestione ordinaria della tassa rifiuti;
- l) gestione dell'iter del contraddittorio sulla base di quanto stabilito dall'art. 6-bis della L. 212/2000, dalle disposizioni regolamentari vigenti e secondo quanto concordato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; l'iter deve comprendere tutte le fasi dall'invito al contraddittorio e fino all'emissione dell'eventuale avviso di accertamento esecutivo; l'intero procedimento di contraddittorio deve essere tracciato e gestito sul sistema informatico;
- m) elaborazione degli avvisi di accertamento esecutivi per omessa o infedele denuncia, con applicazione delle sanzioni, degli interessi, delle spese di notifica, degli oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; gli atti devono essere emessi per ciascuna annualità di tributo oppure per più annualità come determinato dall'Ente;
- n) gestione delle attività finalizzate alla notifica degli avvisi di accertamento esecutivi; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- o) gestione in maniera automatizzata dell'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- p) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, rateazioni e decadenza delle medesime, etc;
- q) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- r) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento esecutivi per omessa/o infedele denuncia TARI;
- s) rendicontazioni degli incassi;
- t) registrazione nel gestionale dell'importo versato, della data di versamento e del numero di bolletta di riversamento sul conto di tesoreria;
- u) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli avvisi di accertamento esecutivi 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;
- v) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli avvisi di accertamento esecutivi 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 del Tributo, anche digitale e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;

- w) 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;
- x) 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;
- y) gestione del procedimento di accertamento con adesione come determinato dall'Ente; l'intero procedimento deve essere tracciato e gestito sul sistema informatico;
- z) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o procedure extragiudiziali;
- aa) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento esecutivi, con cadenza almeno quadrimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
- bb) creazione della lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tassa, sanzioni, interessi, tributo provinciale, spese di notifica, oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per l'avvio dei procedimenti di riscossione coattiva.

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 vengono eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni richieste dall'Ente, anche di tipo contabile e statistico.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per gli atti di accertamento tassa rifiuti 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 degli avvisi di accertamento esecutivi, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

Per le modalità di comunicazione diverse dalla notifica ai sensi di legge, l'Aggiudicatario deve attuare modalità semplificate di comunicazione, anche mediante l'utilizzo di messaggistica di testo indirizzata all'utenza telefonica mobile del destinatario, della posta elettronica, anche non certificata, o dell'applicazione 'IO'.

L'Aggiudicatario deve gestire anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

L'attività deve 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 esecutivi

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione degli avvisi di accertamento esecutivi di tassa rifiuti, 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 esecutivi per omessa o infedele denuncia/dichiarazione;
- b) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento esecutivi; 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 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. L'istruttoria delle situazioni di particolare complessità deve essere utilizzata anche ai fini della ricerca evasione erariale di cui al capitolo 3.9. La scheda informativa dettagliata deve essere inserita nel fascicolo digitale del contribuente;
- c) gestire l'iter del contraddittorio sulla base di quanto stabilito dall'art. 6-bis della L. 212/2000, dalle disposizioni regolamentari vigenti e secondo quanto concordato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; l'iter deve comprendere tutte le fasi dall'invito al contraddittorio e fino all'emissione dell'eventuale avviso di accertamento esecutivo; l'intero procedimento di contraddittorio deve essere tracciato e gestito sul sistema informatico;
- d) elaborare le liste degli avvisi di accertamento esecutivi con applicazione del tributo provinciale ambientale, delle sanzioni, degli interessi, delle spese di notifica, degli oneri di riscossione 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;
- e) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento esecutivi da emettere con il dettaglio degli importi riferiti a tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, tributo provinciale, spese di notifica, oneri di riscossione e ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il responsabile del Tributo porrà il proprio visto di autorizzazione;
- f) inserire sul 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, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.3.8 "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente;
- g) protocollare, anche su sistema informatico in uso all'Ente, gli avvisi di accertamento esecutivi. Ogni avviso di accertamento esecutivo, predisposto secondo le modalità di legge e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione 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 del Tributo 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 deve 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, etc...), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli avvisi di accertamento esecutivi devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'avviso di accertamento esecutivo deve/devono essere allegato/i uno o più documenti di pagamento;
- h) elaborare i flussi degli avvisi di accertamento esecutivi finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- 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 tributaria che deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro quattro mesi dal ricevimento dell'eventuale esito negativo del recapito, l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche (ad esempio dei nominativi / ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di eredi e/o coobbligati. etc) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali

- rappresentanti, soci, eredi, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del contribuente;
- j) gestire le risposte alle eventuali istanze di riesame in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'istruttoria svolta;
 - k) 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, per la notifica al contribuente della comunicazione con il dettaglio del dovuto, della motivazione e delle modalità per il pagamento allegando il nuovo documento di pagamento ricalcolato;
 - l) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile del Tributo, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;
 - m) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al paragrafo 3.3.8 "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
 - n) elaborare i flussi degli avvisi di accertamento esecutivi regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente o pagati oltre i termini, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese di notifica, oneri di riscossione 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 l'avvio delle procedure di riscossione coattiva di cui al capitolo 3.6.

3.3.3 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione

Il contribuente che ha 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) istruire la pratica conseguente, accertando la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso, verificando la corrispondenza e la regolarità dei pagamenti effettuati, ed eventualmente interloquendo con il richiedente per acquisire ulteriori informazioni o

documenti necessari per completare l'istruttoria;

- c) verificare la situazione complessiva del soggetto richiedente il rimborso, anche in relazione a periodi o entrate diverse da quelle oggetto dell'istanza, al fine di evidenziare eventuali possibilità di compensazione con posizioni creditorie dell'Ente o, in ogni caso, l'improcedibilità del rimborso per contestuale sussistenza di insoluti a carico dell'istante;
- d) completare l'istruttoria con la predisposizione dell'atto di accoglimento o diniego (totale o parziale) dell'istanza, da sottoporre al Responsabile del Tributo, di norma entro 90 giorni dalla presentazione, e comunque in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente; 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 monitorando il successivo adempimento;
- e) predisporre e protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, previa acquisizione della firma del Responsabile del Tributo, il provvedimento finale, analiticamente motivato, da inviare o notificare al richiedente, in base a quanto condiviso con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; con particolare riferimento all'ipotesi del diniego (totale o parziale), l'atto deve essere notificato e contenere l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile del Tributo (a stampa o digitale), nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- f) aggiornare la posizione nel sistema informatico laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione e, comunque accertati come corretti;
- g) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi da liquidare suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
 - i. dati anagrafici e fiscali del richiedente
 - ii. annualità del tributo oggetto dell'istanza;
 - iii. importo tributo/addizionale provinciale da rimborsare;
 - iv. importo interessi maturati da rimborsare relativi alla quota tributo comune e dell'addizionale provinciale;
 - v. modalità di effettuazione del rimborso con espressa indicazione delle coordinate di appoggio bancario o postale (IBAN);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo) per la successiva

adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e pagamento a cura dell'Ente e su tracciato standard concordato, utile per l'acquisizione automatica nei gestionali in uso presso l'Ente;

h) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi da compensare, suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:

- i. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
- ii. annualità del tributo oggetto dell'istanza;
- iii. importo tributo/addizionale provinciale da compensare;
- iv. importo interessi maturati da compensare relativi alla quota tributo comune e dell'addizionale provinciale;
- v. importo del credito dell'Ente quale oggetto di compensazione, con espressa indicazione della tipologia di tributo/provento e delle coordinate di bilancio (capitolo di PEG e accertamento di bilancio);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio excel o analogo), per la successiva adozione dei provvedimenti di liquidazione e compensazione a cura dell'Ente;

i) predisporre con periodicità almeno trimestrale, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, una reportistica contenente l'elenco delle istanze di rimborso, in ordine cronologico di presentazione e suddivise per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali), con indicazione dei seguenti elementi minimi:

- i. estremi (numero di protocollo e data di presentazione) dell'istanza di rimborso;
- ii. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
- iii. annualità del tributo oggetto dell'istanza;
- iv. importo richiesto a rimborso e indicato nell'istanza;
- v. stato della pratica (a titolo esemplificativo: sospeso in attesa di documentazione integrativa, sospeso per sussistenza di debiti non consolidati o altri insoluti, istruttoria completata con importo da diniegare o da rimborsare/compensare, istruttoria completata con importo già diniegato o per il quale è stato già emesso provvedimento di liquidazione/compensazione);
- vi. importo da rimborsare/compensare (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti);
- vii. importo già rimborsato/compensato (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti);

l) acquisire e archiviare 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, memorizzandole all'interno del fascicolo digitale del contribuente.

Il sistema informatico traccia le attività svolte dall'Aggiudicatario, affinché l'Ente disponga della possibilità di consultare in tempo reale la situazione di un singolo richiedente e lo stato di avanzamento dell'istruttoria.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso tassa rifiuti 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 in opportuna considerazione i termini di legge e, in ogni caso, l'istruttoria deve essere completata entro novanta giorni dalla data di attivazione del servizio o altro 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 i locali di cui al paragrafo 2.7 "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 garantito anche con sportelli virtuali con un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat.

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 fisici e virtuali 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 paragrafo 3.3.10 "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli fisici e virtuali devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno trentacinque 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 configurato all'interno del Portale dell'Ente. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello, in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario tramite il back office del servizio Agenda appuntamenti.

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 registrano all'interno del Portale dell'Ente fornendo i propri dati;
- c) 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 (si veda gli attuali servizi TARI web e IMU web);
- d) tutta la modulistica inerente il tributo deve essere compilabile on-line utilizzando la piattaforma di modulistica dell'Ente (l'Aggiudicatario deve quindi formarsi all'utilizzo della piattaforma per configurare in autonomia i nuovi moduli);
- e) un estratto conto del contribuente, disponibile anche dal Portale on Line dell'Ente 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, sollecito 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, di supporto alla riscossione ordinaria, coattivo 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 gratuite da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verdi attivati a cura 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 paragrafo 3.3.10 "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, deve 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 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 e 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) predisporre il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) da notificare al contribuente, allegando, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. 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 documenti di pagamento 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 mensilmente l'andamento degli incassi delle rate e sollecitare telefonicamente e/o tramite e-mail il mancato pagamento anche di una sola rata;
 - f) predisporre il sollecito di cui al comma 800, art. 1, della L. 160/2019 da inviare/notificare al contribuente, entro il mese successivo al verificarsi del presupposto previsto dalla normativa vigente;
 - g) in caso di mancato pagamento riprendere l'iter di riscossione e predisporre l'atto, da notificare al contribuente, per informarlo della decadenza del piano di rateazione e del debito residuo con aggiornamento degli importi ancora dovuti in termini di tributo, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione e ogni altro onere accessorio;
 - h) gestire in tutte le fasi del procedimento di rateizzazione sul sistema informatico, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria al fine delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.3.8 "Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente;
 - 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) rendere disponibile all'Ente, anche tramite l'accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità i piani di rateizzazione decaduti dal beneficio.

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, istruttorie in caso di procedure con richiesta di voto, 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 attraverso l'accesso diretto al sistema informatico in uso, per ciascuna lista o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli avvisi di accertamento esecutivi emessi con il dettaglio della data ed esito di notifica;
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- c) situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere, per tipologia di Entrata, per tipologia di atto/i emesso/i.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti emessi inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notifica e in caso di esito negativo di tutte le verifiche effettuate finalizzate alla rinotifica), delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato dell'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.

Il sistema informatico deve prevedere inoltre una comunicazione con i diversi gestionali per aggiornare lo stato finale del debito comunicando l'avvenuto pagamento anche in fase coattiva oppure l'annullamento.

L'Aggiudicatario deve assicurare la presa in carico delle posizioni derivanti dalla gestione

precedente, nonché la loro movimentazione ed aggiornamento in base al seguito dell'attività, anche con riferimento alle posizioni che non generano diritto a compensi.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (prospetto riepilogativo di pagamento ordinario, avviso di accertamento esecutivo, eventuale ingiunzione di pagamento, sollecito di cui alla L. 160/2019 art. 1 comma 795 ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa o decaduta, eventuale rimborso/compensazione accolto, eventuale rimborso/compensazione liquidato/regolarizzato), 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, dello stato di esigibilità del credito, etc.

Al fine di una migliore relazione con i contribuenti, è necessario poter risalire agevolmente alla situazione complessiva (estratto conto in formato pdf e excel/libre office) di un unico debitore, identificato puntualmente per codice fiscale e ricercabile attraverso i dati anagrafici, contenente tutte le sue posizioni relative alle attività gestite dall'Aggiudicatario, indipendentemente dalla lista di carico originaria e dal tipo di tributo o altra entrata. La situazione complessiva debitoria (estratto conto in formato pdf e excel/libre office) deve essere resa disponibile all'Ente anche in modalità massiva attraverso il caricamento nel sistema informatico di un file con elenco codici fiscali.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente di norma all'annualità di notifica degli avvisi di accertamento esecutivi o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di accertamento esecutivi emessi, e di quelli regolarmente notificati, con il dettaglio degli importi pagati, suddivisi per anno di riscossione, e di quelli non riscossi, suddivisi per stato di avanzamento delle procedure (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo deve essere aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli atti divenuti inesigibili.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere 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, bollettini PagoPA 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, gli eventuali 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 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 deve contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi, oneri di riscossione, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, del numero di bolletta di riversamento in tesoreria, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione che possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi.

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 deve effettuare una specifica attività di formazione agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del sistema informatico 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 ai fini della costituzione in giudizio presso la Corte di Giustizia Tributaria di primo e secondo grado. 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 della pratica ai fini della 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, bilanci, documenti contabili, 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 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 paragrafo 3.3.9 "Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio contenzioso dell'Ente 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) per il servizio specifico di agenda elettronica, disponibilità per appuntamento sportello fisico e virtuale: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- e) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alle caselle di posta elettronica di cui al paragrafo 3.3.4 "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- g) tempo medio di attesa al call center: non superiore a 4 minuti; il tempo medio di attesa al call center deve essere inteso come tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima

- dell'inizio della conversazione con l'operatore; il tempo medio di attesa del call center deve essere calcolato come media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti, in particolare il tempo di attesa deve essere pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che: a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici; b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso;
- h) 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 3.3.2 "Avvisi di accertamento esecutivi" e dei termini di decadenza;
- i) predisposizione degli avvisi di accertamento esecutivi per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza, tenuto conto anche dell'eventuale fase di contraddittorio di cui all'art 6bis della L. 212/2000 e della procedura di accertamento con adesione;
- j) tempo di risposta ad istanze di riesame in autotutela:
- nel caso in cui sia ancora pendente il termine per proporre ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado, non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
 - in caso autotutela su atti definitivi, sia con riferimento all'art. 10-*quater* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela obbligatoria) che ai sensi dell'art. 10-*quinquies* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela facoltativa), entro trenta giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'istanza.
- k) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento esecutivi ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione di rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- l) 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;
- m) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento esecutivi sul numero totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 20%;
- 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 dei bollettini PagoPa, dei 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 o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- p) riconciliazione dei 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 o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- q) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti sul 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 o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- r) 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 o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- s) rendicontazione delle somme riscosse e da contabilizzare nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: di norma periodicità mensile salvo periodo inferiore da concordare con l'Ente in fase di chiusura dell'esercizio finanziario.

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 deve 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 ottemperi 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 devono essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, sono previste penali nella

misura sotto riportate.

Le penali sono previste 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.

Sono previste le seguenti 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 è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) 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 e): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center o in caso di mancato rispetto dei tempi previsti di cui al precedente livello di servizio g): 0,7 per mille
- g) per il mancato rispetto della programmazione dell'attività di recupero evasione previsti dal presente Capitolato Tecnico o nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, per cause imputabili all'Aggiudicatario: 1 per mille;
- h) per la ritardata e mancata predisposizione degli avvisi di accertamento esecutivi per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di accertamento;
- i) per il mancato rispetto delle norme che disciplinano la procedura di accertamento con adesione per causa imputabile all'Aggiudicatario: penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto a sanzioni piene;
- j) 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 è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;

- k) 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;
- l) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- m) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di predisposizione del sollecito di cui alla lett.f) paragrafo 3.3.6 : 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0.3 per mille;
- o) per il mancato rispetto della percentuale di annullamento sul totale degli avvisi di accertamento esecutivi notificati per anno: 1 per mille per ogni punto percentuale superiore al previsto;
- p) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 3.3.7 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che in caso di mancato deposito di domanda di ammissione al passivo o di insinuazione al passivo "ultratardiva" è prevista un'ulteriore penale pari al 100% dell'importo complessivo del credito; in caso di deposito di insinuazione al passivo tardiva è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- q) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al paragrafo 3.3.3 "Gestione delle istanze di rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- r) per il mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione/rendicontazione: 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, nei casi in cui, per causa imputabile al suo operato, il giudizio venga definito con sentenza definitiva sfavorevole all'Ufficio, oppure si estingua in seguito a una pronuncia di cessata materia del contendere a seguito di annullamento dell'atto, è tenuto a rifondere all'Ente, entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza:

- le eventuali spese di soccombenza;
- il 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere l'avviso di accertamento esecutivo.

Inoltre, 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 Tecnico 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, ai commi 639 e ss dell'art. 1 della L. 147/2013, ai commi 738 e ss dell'art. 1 della L. 160/2019 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 un'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 sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria dell'IMU:

- a) elaborazione e proiezioni delle aliquote dell'imposta IMU 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: l'aggiornamento dei contenuti informativi e la configurazione dei servizi digitali del Portale on line dell'Ente 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 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 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 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 dell'art. 15, comma 2 della legge n.383/2001, 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, con almeno due operatori dedicati e per almeno i 30 giorni precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU;

f) supporto al servizio di informazione telefonica dell'Ente per la gestione ordinaria dell'IMU, con almeno due operatori dedicati e per almeno i 30 giorni precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU;

g) gestione di tutte le attività di back office che riguardano la gestione ordinaria del tributo (compreso i servizi 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 dell'Ente (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 sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività 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 L. 311 /2004;
- 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 mette 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) acquisizione ed inserimento in banca dati delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito dell'attività di accertamento e recupero evasione IMU/TASI;
- j) gestione dell'iter del contraddittorio sulla base di quanto stabilito dall'art. 6-bis della L. 212/2000, dalle disposizioni regolamentari vigenti e secondo quanto concordato nell'Atto

- di Regolamentazione del Servizio; l'iter deve comprendere tutte le fasi dall'invito al contraddittorio e fino all'emissione dell'eventuale avviso di accertamento esecutivo; l'intero procedimento di contraddittorio deve essere tracciato e gestito sul sistema informatico;
- k) elaborazione degli avvisi di accertamento esecutivi, con applicazione delle sanzioni, degli interessi, delle spese di notifica, degli oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; gli atti devono essere emessi per ciascuna annualità di tributo oppure per più annualità come determinato dall'Ente;
 - l) gestione delle attività finalizzate alla notifica degli avvisi di accertamento esecutivi; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
 - m) gestione in maniera automatizzata dell'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
 - n) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, rateazioni e decadenza, etc;
 - o) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
 - p) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento esecutivi IMU/TASI;
 - q) rendicontazione degli incassi;
 - r) registrazione nel gestionale dell'importo versato, della data di versamento e del numero di bolletta di riversamento sul conto di tesoreria;
 - s) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli avvisi di accertamento esecutivi 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 avvisi di accertamento esecutivi 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 del Tributo, 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 del procedimento di accertamento con adesione come determinato dall'Ente;

- l'intero procedimento deve essere tracciato e gestito su sistema informatico;
- x) 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) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
 - y) gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line dell'Ente che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione del tributo (compreso la gestione dei servizi di supporto alla riscossione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
 - z) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o di procedure extragiudiziali;
 - aa) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento esecutivi, con cadenza almeno quadrimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
 - bb) creazione della lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tributo, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente per l'avvio dei procedimenti di riscossione coattiva.

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 vengono eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni richieste dall'Ente, anche di tipo contabile e statistico.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per gli atti di accertamento-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, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/comunicazione/informativa, ecc. che sia da sottoporre alla firma del Responsabile del Tributo dell'Ente.

Per le modalità di comunicazione diverse dalla notifica ai sensi di legge, l'Aggiudicatario deve attuare modalità semplificate di comunicazione, anche mediante l'utilizzo di messaggistica di testo indirizzata all'utenza telefonica mobile del destinatario, della posta elettronica, anche non certificata, o dell'applicazione 'IO'.

L'Aggiudicatario deve gestire anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

L'attività deve 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 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 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 di tesoreria;
- f) provvedere alla riconciliazione degli eventuali pagamenti eseguiti con bollettino di conto corrente postale o tramite bonifico bancario o con altra modalità prevista dalla normativa IMU con le posizioni presenti in banca dati.

3.4.3 Avvisi di accertamento esecutivi

Con riferimento ai servizi di supporto alla riscossione degli avvisi di accertamento esecutivi IMU/TASI, 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 esecutivi per omessa o infedele denuncia/dichiarazione o per omesso, parziale o tardivo versamento;
- b) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento esecutivi; 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. L'istruttoria delle situazioni di particolare complessità deve essere utilizzata anche ai fini della ricerca evasione erariale di cui al capitolo 3.9. La scheda informativa deve essere inserita nel fascicolo digitale del contribuente;
- c) gestire l'iter del contraddittorio sulla base di quanto stabilito dall'art. 6-bis della L. 212/2000, dalle disposizioni regolamentari vigenti e secondo quanto concordato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; l'iter deve comprendere tutte le fasi dall'invito al contraddittorio e fino all'emissione dell'eventuale avviso di accertamento esecutivo; l'intero procedimento di contraddittorio deve essere tracciato e gestito sul sistema informatico;
 - d) elaborare le liste degli avvisi di accertamento esecutivi con applicazione delle sanzioni, degli interessi, delle spese di notifica, degli oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; l'applicativo deve elaborare le sanzioni in regime di cumulo materiale o giuridico con applicazione dell'istituto della recidiva, se necessario;
 - e) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento esecutivi da emettere con il dettaglio degli importi riferiti al tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, spese di notifica, oneri di riscossione e ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile del Tributo porrà il proprio visto di autorizzazione;;
 - f) inserire sul 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, capitolo di PEG e numero di accertamento di bilancio). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.4.9 "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adequamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente;
 - g) protocollare anche sul sistema informatico in uso all'Ente, gli avvisi di accertamento esecutivi. Ogni avviso di accertamento esecutivo, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo non corrisposto, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione, 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 del Tributo 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 deve 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, etc...), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli avvisi di accertamento esecutivi devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'avviso di accertamento esecutivo deve/devono essere allegato/i uno o più documenti di pagamento;

- h) elaborare i flussi degli avvisi di accertamento esecutivi finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- 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 tributaria che deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro quattro mesi dal ricevimento dell'eventuale esito negativo del recapito l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche (ad esempio dei nominativi/ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di eredi o coobbligati, etc.) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, eredi, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del contribuente;
- j) gestire le risposte alle eventuali istanze di riesame in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'istruttoria svolta;
- k) 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 per la notifica al contribuente della comunicazione con il dettaglio del dovuto, della motivazione e delle modalità per il pagamento, allegando il nuovo documento di pagamento ricalcolato;
- l) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile del Tributo, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;
- m) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al paragrafo 3.4.9. "Gestione e

rendicontazione degli atti emessi e degli incassi”;

- n) elaborare i flussi degli avvisi di accertamento esecutivi regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente o pagati oltre i termini, al fine dell'applicazione di interessi, spese di notifica, oneri di riscossione 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 l'avvio delle procedure di riscossione coattiva di cui al capitolo 3.6.

3.4.4 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione

Il contribuente che ha 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) istruire la pratica conseguente, accertando la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso, verificando la corrispondenza e la regolarità dei pagamenti effettuati, ed eventualmente interloquendo con il richiedente per acquisire ulteriori informazioni o documenti necessari per completare l'istruttoria;
- c) verificare la situazione complessiva del soggetto richiedente il rimborso, anche in relazione a periodi o entrate diverse da quelle oggetto dell'istanza, al fine di evidenziare eventuali possibilità di compensazione con posizioni creditorie dell'Ente o, in ogni caso, l'improcedibilità del rimborso per contestuale sussistenza di insoluti a carico dell'istante;
- d) completare l'istruttoria con la predisposizione dell'atto di accoglimento o diniego (totale o parziale) dell'istanza, da sottoporre al Responsabile del Tributo, di norma entro 90 giorni dalla presentazione, e comunque in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente; 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 monitorando il successivo adempimento;
- e) predisporre e protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, previa acquisizione della firma del Responsabile del Tributo, il provvedimento finale, analiticamente motivato, da inviare o notificare al richiedente, in base a quanto condiviso con l'Ente nell'Atto di

- Regolamentazione del Servizio; con particolare riferimento all'ipotesi del diniego (totale o parziale), l'atto deve essere notificato e contenere l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile del Tributo (a stampa o digitale), nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- f) aggiornare la posizione nel sistema informatico laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione e, comunque accertati come corretti;
- g) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi da liquidare, suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
- i. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
 - ii. annualità del tributo oggetto dell'istanza;
 - iii. importo tributo da rimborsare;
 - iv. importo interessi maturati da rimborsare;
 - v. modalità di effettuazione del rimborso, con espressa indicazione delle coordinate di appoggio bancario o postale (IBAN);
- l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio excel o analogo), per la successiva adozione dei provvedimenti di liquidazione e pagamento a cura dell'Ente e su tracciato standard concordato, utile per l'acquisizione automatica nei gestionali in uso presso l'Ente;
- h) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi da compensare, suddivisi per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
- i. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
 - ii. annualità del tributo oggetto dell'istanza;
 - iii. importo tributo da compensare;
 - iv. importo interessi maturati da compensare;
 - v. importo del credito dell'Ente quale oggetto di compensazione, con espressa indicazione della tipologia di tributo/provento e delle coordinate di bilancio (capitolo di PEG e accertamento di bilancio);
- l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio excel o analogo), per la successiva adozione dei provvedimenti di liquidazione e compensazione a cura dell'Ente;

- i) predisporre con periodicità almeno trimestrale, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, una reportistica contenente l'elenco delle istanze di rimborso, in ordine cronologico di presentazione e suddivise per tipologia di contribuente (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali), con indicazione dei seguenti elementi minimi:
 - i. estremi (numero di protocollo e data di presentazione) dell'istanza di rimborso;
 - ii. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
 - iii. annualità del tributo oggetto dell'istanza;
 - iv. importo richiesto a rimborso e indicato nell'istanza;
 - v. stato della pratica (a titolo esemplificativo: sospeso in attesa di documentazione integrativa, sospeso per sussistenza di debiti non consolidati o altri insoluti, istruttoria completata con importo da diniegare o da rimborsare/compensare, istruttoria completata con importo già diniegato o per il quale è stato già emesso provvedimento di liquidazione/compensazione);
 - vi. importo da rimborsare/compensare (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti);
 - vii. importo già rimborsato/compensato (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti);
- j) acquisire e archiviare 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, memorizzandole all'interno del fascicolo digitale del contribuente;
- k) 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.

Il sistema informatico traccia le attività svolte dall'Aggiudicatario, affinché l'Ente disponga della possibilità di consultare in tempo reale la situazione di un singolo richiedente e lo stato di avanzamento dell'istruttoria.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso 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 in opportuna considerazione i termini di legge e, in ogni caso, l'istruttoria deve essere completata entro novanta giorni 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 un servizio di front office presso i locali di cui al paragrafo 2.7 "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 garantito anche con sportelli virtuali con un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat.

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 fisici e virtuali 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 paragrafo 3.4.11 "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli fisici e virtuali devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno trentacinque 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 configurato all'interno del Portale dell'Ente. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello, in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario tramite il back office del servizio Agenda appuntamenti.

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

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 registrano all'interno del Portale dell'Ente fornendo i propri dati;
- c) 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 (si veda gli attuali servizi TARI web e IMU web);
- d) tutta la modulistica inerente il tributo deve essere compilabile on line utilizzando la piattaforma di modulistica dell'Ente (l'Aggiudicatario deve quindi formarsi all'utilizzo della piattaforma per configurare in autonomia i nuovi moduli);
- e) un estratto conto del contribuente, disponibile anche dal Portale on line dell'Ente 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, sollecito 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 gratuite da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati a cura 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 3.4.11 "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, deve 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, con almeno due operatori dedicati per almeno i 30 giorni precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dell'IMU.

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 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 e 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) predisporre il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) da notificare al contribuente, allegando, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. 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 documenti di pagamento 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 mensilmente l'andamento degli incassi delle rate e sollecitare telefonicamente e/o tramite e-mail il mancato pagamento anche di una sola rata;

- f) predisporre il sollecito di cui al comma 800, art. 1 della L. 160/2019 da inviare/notificare al contribuente, entro il mese successivo al verificarsi del presupposto previsto dalla normativa vigente;
- g) in caso di mancato pagamento riprendere l'iter di riscossione e predisporre l'atto, da notificare al contribuente, per informarlo della decadenza del piano di rateazione e del debito residuo con aggiornamento degli importi ancora dovuti in termini di tributo, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione e ogni altro onere accessorio;
- h) gestire in tutte le fasi del procedimento di rateizzazione sul sistema informatico, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria al fine delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.4.9 "Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente.
- 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) rendere disponibile all'Ente, anche tramite l'accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, i piani di rateazione decaduti dal beneficio.

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, istruttorie in caso di procedure con richiesta di voto, 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.

3.4.9 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, attraverso l'accesso diretto al sistema informatico in uso, per ciascuna lista o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli avvisi di accertamento esecutivi emessi con il dettaglio della data ed esito di notifica;
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- c) situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere, per tipologia di Entrata, per tipologia di atto/i emesso/i.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti emessi, inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notifica e in caso di esito negativo di tutte le verifiche effettuate finalizzate alla rinotifica, delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato dell'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.

Il sistema informatico deve prevedere inoltre una comunicazione con i diversi gestionali per aggiornare lo stato finale del debito comunicando l'avvenuto pagamento anche in fase coattiva oppure l'annullamento.

L'Aggiudicatario deve assicurare la presa in carico delle posizioni derivanti dalla gestione precedente, nonché la loro movimentazione ed aggiornamento in base al seguito dell'attività, anche con riferimento alle posizioni che non genereranno diritto a compensi.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso di accertamento esecutivo, eventuale ingiunzione di pagamento, sollecito di cui alla L. 160/2019 art. 1 comma 795 ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa o decaduta, eventuale rimborso/compensazione accolto, eventuale rimborso/compensazione

liquidato/regolarizzato), 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, dello stato di esigibilità del credito, etc.

Al fine di una migliore relazione con i contribuenti, è necessario poter risalire agevolmente alla situazione complessiva (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) di un unico debitore, identificato puntualmente per codice fiscale e ricercabile attraverso i dati anagrafici, contenente tutte le sue posizioni relative alle attività gestite dall'Aggiudicatario, indipendentemente dalla lista di carico originaria e dal tipo di tributo o altra entrata. La situazione complessiva debitoria (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) deve essere resa disponibile all'Ente anche in modalità massiva attraverso il caricamento nel sistema oggetto di fornitura di un file con elenco riportante i codici fiscali.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente di norma all'annualità di notifica degli avvisi di accertamento esecutivi o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio), l'importo aggiornato del totale degli avvisi di accertamento esecutivi emessi, e di quelli regolarmente notificati, con il dettaglio degli importi pagati, suddivisi per anno di riscossione, e di quelli non riscossi, suddivisi per stato di avanzamento delle procedure (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo deve essere aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli atti divenuti inesigibili.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere 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, bollettini PagoPA 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, gli eventuali-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 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 deve contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tributo, sanzioni, interessi, oneri di riscossione, recupero spese, e ogni altro onere accessorio etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, del numero di bolletta di riversamento in tesoreria, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione che possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi.

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 deve effettuare una specifica attività di formazione agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del sistema informatico 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 ai fini della costituzione in giudizio presso la Corte di Giustizia Tributaria di primo e secondo grado. 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 della pratica ai fini della 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, bilanci, documenti contabili 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 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 paragrafo 3.4.10 "Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio contenzioso dell'Ente 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) per il servizio specifico di agenda elettronica, disponibilità per appuntamento sportello fisico e virtuale: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- e) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alla casella di posta elettronica di cui al paragrafo 3.4.5 "Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- g) tempo medio di attesa al call center: non superiore a 4 minuti; il tempo medio di attesa al call center deve essere inteso come tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore; il tempo medio di attesa del call center deve essere calcolato come media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti, in particolare il tempo di attesa deve essere pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che: a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici; b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso;
- h) 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 3.4.3 "Avvisi di accertamento esecutivi" e dei termini di decadenza;
- i) predisposizione degli avvisi di accertamento esecutivi per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza, tenuto conto anche dell'eventuale

- fase di contraddittorio di cui all'art 6bis della L. 212/2000 e della procedura di accertamento con adesione;
- j) tempo di risposta ad istanze di riesame in autotutela:
- nel caso in cui sia ancora pendente il termine per proporre ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado, non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
 - in caso autotutela su atti definitivi, sia con riferimento all'art. 10-*quater* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela obbligatoria) che ai sensi dell'art. 10-*quinquies* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela facoltativa), entro trenta giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'istanza.
- k) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento esecutivi ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito di emissione di rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- l) 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;
- m) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento esecutivi sul numero totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 20%;
- 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 dei bollettini PagoPa, dei 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- p) riconciliazione dei 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- q) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti sul 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, o

- secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- r) 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
 - s) rendicontazione delle somme riscosse e da contabilizzare nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: di norma a periodicità mensile salvo periodo inferiore da concordare con l'Ente in fase di chiusura dell'esercizio finanziario.

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 deve 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 ottemperi 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 devono essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, sono previste penali nella misura sotto riportate.

Le penali sono previste 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.

Sono previste le seguenti 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 è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) 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 e): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center o in caso di mancato rispetto dei tempi previsti di cui al precedente livello di servizio g): 0,7 per mille;
- g) per il mancato rispetto della programmazione dell'attività di recupero evasione prevista dal presente Capitolato Tecnico o nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, per cause imputabili all'Aggiudicatario: 1 per mille;
- h) per la ritardata e mancata predisposizione degli avvisi di accertamento esecutivi per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di accertamento;
- i) per il mancato rispetto delle norme che disciplinano la procedura di accertamento con adesione per causa imputabile all'Aggiudicatario: penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto a sanzioni piene;
- j) 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 è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- k) 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;
- l) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- m) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di predisposizione del sollecito di cui alla lett.f) paragrafo 3.4.7 : 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- o) per il mancato rispetto della percentuale di annullamento sul totale degli avvisi di accertamento esecutivi notificati per anno: 1 per mille per ogni punto percentuale superiore al previsto;
- p) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 3.4.8 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 Euro per

ogni giorno di ritardo. Si precisa che in caso di mancato deposito di domanda di ammissione al passivo o di insinuazione al passivo "ultratardiva" è prevista un'ulteriore penale pari al 100% dell'importo complessivo del credito; in caso di deposito di insinuazione al passivo tardiva è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;

- q) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al paragrafo 3.4.4 "Gestione dei rimborsi o compensazioni" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- r) per il mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione/rendicontazione: 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, nei casi in cui, per causa imputabile al suo operato, il giudizio venga definito con sentenza definitiva sfavorevole all'Ufficio, oppure si estingua in seguito a una pronuncia di cessata materia del contendere a seguito di annullamento dell'atto, è tenuto a rifondere all'Ente, entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza:

- le eventuali spese di soccombenza;
- il 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere l'avviso di accertamento esecutivo.

Inoltre, 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 Tecnico, 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. 528563/2020 e successive modificazioni, ha disciplinato l'Imposta di soggiorno a carico di coloro che alloggiano nelle strutture ricettive situate sul proprio territorio. L'Aggiudicatario, sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente, deve gestire e

vigilare sull'adempimento dell'imposta, sulla sua riscossione e sul relativo riversamento all'Ente stesso da parte dei soggetti obbligati al riversamento di seguito detti "Responsabili" (il gestore della struttura ricettiva, il soggetto che esercita attività di intermediazione immobiliare, che gestisce portali telematici e che interviene nel pagamento dell'imposta).

L'aggiudicatario deve organizzare le attività di informazione e supporto ai contribuenti e ai Responsabili del pagamento, con personale adeguatamente formato, al fine di garantire un servizio efficiente. Le attività di front-office, di servizio telefonico o di call center e di gestione della posta elettronica devono riguardare ogni operazione strumentale finalizzata a dare attuazione alla gestione ordinaria e di recupero evasione dell'imposta di soggiorno. 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.

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.

Per le modalità di comunicazione diverse dalla notifica ai sensi di legge, l'Aggiudicatario deve attuare modalità semplificate di comunicazione, anche mediante l'utilizzo di messaggistica di testo indirizzata all'utenza telefonica mobile del destinatario, della posta elettronica, anche non certificata, o dell'applicazione 'IO'.

3.5.2 Gestione ordinaria

Per la gestione ordinaria dell'Imposta di soggiorno l'Aggiudicatario deve svolgere tutte le attività di supporto all'Ente, ai contribuenti e ai Responsabili del pagamento per il corretto adempimento degli obblighi regolamentari, per la realizzazione del gettito tributario, per il recupero dell'imposta insoluta o evasa e per la repressione degli illeciti.

In particolare, 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 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 Tecnico relativa ai requisiti tecnici e deve consentire la visualizzazione della propria situazione, per ogni struttura gestita e la regolarità o meno dei relativi adempimenti; 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;
- b) aggiornamento, in modo costante e continuativo, della banca dati delle variazioni nella titolarità (anche reperite dagli uffici dell'Ente o da altri pubblici registri);
 - c) acquisizione e caricamento nel gestionale delle comunicazioni periodiche trasmesse all'Ente dai Responsabili, per la determinazione dell'imposta di soggiorno dovuta e per l'effettuazione dei relativi controlli. La trasmissione delle comunicazioni da parte dei Responsabili deve avvenire in modalità telematica, tramite apposita funzione del gestionale; il caricamento manuale delle comunicazioni deve avvenire solo in via residuale. Laddove venga utilizzato il ricevutario elettronico la comunicazione 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 sistema di pagamento PagoPa o tramite eventuali altre modalità di pagamento non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente; registrazione nel gestionale dell'importo versato, della data di versamento e del numero di bolletta di riversamento sul conto di tesoreria; 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;
 - e) rendicontazione degli incassi secondo le modalità concordate con l'Ente;
 - f) inserimento in banca dati, verifica e gestione delle dichiarazioni ministeriali annuali di cui all'articolo 4 comma 1 ter del decreto legislativo 14 marzo 2011, n. 23 e dell'art. 4 comma 5 ter del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50;
 - g) predisposizione sul gestionale di apposito strumento di calcolo del ravvedimento operoso, in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti, ad uso del Responsabile, sia nel caso di versamento tardivo dell'imposta di soggiorno sia nel caso di dichiarazioni ministeriali presentate oltre la scadenza;
 - h) predisposizione sul gestionale, ad uso dell'ufficio, di apposita reportistica per il monitoraggio dell'imposta di soggiorno, in termini di comunicazioni periodiche,

- dichiarazioni ministeriali, certificazioni per esenzione, versamenti, ravvedimenti, accertamenti ed altri oggetti di eventuale indagine, per anno e per trimestre; la reportistica, deve consentire di poter visualizzare, in tempo reale, i dati dell'imposta di soggiorno dell'anno selezionato, contenente un riepilogo mensile e/o trimestrale delle strutture per tipologia e/o per fascia tariffaria, del numero di ospiti, dell'importo dichiarato, dell'importo versato e non versato e altre informazioni relative alla struttura quali la data di apertura/chiusura, l'indice di occupazione dei posti letto, ecc;
- i) predisposizione di proiezioni e statistiche a supporto delle decisioni per la regolamentazione normativa e la disciplina tariffaria dell'entrata;
 - j) 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'imposta non versata e per l'emissione delle sanzioni amministrative previste per la violazione di norme regolamentari;
 - k) gestione del procedimento di emissione delle sanzioni amministrative previste dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, secondo le modalità indicate al paragrafo 3.5.3 ("Verbali sanzioni amministrative Legge 689/1981");
 - l) controllo dei versamenti periodici da parte dei Responsabili e della corrispondenza con i dati comunicati all'Ente e/o dichiarati annualmente al Ministero, al fine del recupero dell'imposta non versata o versata tardivamente;
 - m) elaborazione degli avvisi di accertamento esecutivi per omesso/parziale/tardivo versamento come previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, con applicazione di sanzioni, interessi, recupero spese di notifica, oneri di riscossione ed ogni altro onere accessorio 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;
 - n) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento esecutivi da emettere con debita descrizione degli importi riferiti a imposta, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente su cui il Responsabile del Tributo potrà il proprio visto di autorizzazione;
 - o) inserire sul sistema, 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, capitolo di PEG, numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.5.6 "Gestione rendicontazione

- degli atti emessi e degli incassi” per consentire all’Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l’iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente;
- p) protocollare, anche su sistema informatico in uso all’Ente, gli avvisi di accertamento esecutivi. Ogni avviso di accertamento esecutivo, predisposto secondo le modalità di legge e secondo il layout proposto dall’Aggiudicatario e concordato con l’Ente, deve contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta o corrisposta in ritardo, gli eventuali parziali pagamenti effettuati, gli interessi, le sanzioni, gli oneri di riscossione 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 del Tributo, a stampa o digitale secondo le modalità di legge ed ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli avvisi di accertamento esecutivi devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell’Ente per consentire a quest’ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il contribuente; all’avviso di accertamento esecutivo devono essere allegati uno più documenti di pagamento;
 - q) elaborare i flussi degli avvisi di accertamento esecutivi finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; l’Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto;
 - r) 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 deve consentire l’aggiornamento della banca dati dell’Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro quattro mesi dal ricevimento dell’eventuale esito negativo del recapito, l’Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche (ad esempio dei nominativi/ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all’interno del fascicolo digitale del contribuente;
 - s) gestire le risposte alle eventuali istanze di riesame in autotutela, fornendo i dettagli sull’istruttoria svolta;
 - t) gestione dei rimborsi/compensazioni delle eventuali somme non dovute;
 - u) gestione degli eventuali sgravi degli avvisi di accertamento esecutivi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornamento della

- relativa lista di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato per la notifica al Responsabile dell'atto con il dettaglio del dovuto, della motivazione delle modalità per il pagamento e allegando il nuovo documento di pagamento ricalcolato;
- v) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al paragrafo 3.5.6 "Gestione rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
 - w) elaborazione dei flussi degli avvisi di accertamento esecutivi regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente o pagati oltre i termini, al fine dell'applicazione degli interessi, recupero spese di notifica, oneri di riscossione 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 l'avvio delle procedure di riscossione coattiva di cui al capitolo 3.6;
 - x) predisposizione automatica sul gestionale, tramite i dati acquisiti con le comunicazioni periodiche e con i versamenti, dei Conti giudiziali (su Modello 21 DPR 194/1996) che i Responsabili del pagamento dell'imposta di soggiorno devono, in qualità di Agenti contabili, trasmettere annualmente al Comune. I Conti giudiziali devono contenere anche l'indicazione del numero di bolletta di riversamento in Tesoreria. 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; supporto all'Ente nella gestione degli adempimenti richiesti dalla Corte dei Conti nell'iter del giudizio di conto avviato ai sensi del Codice di giustizia contabile;
 - y) proposta di aggiornamento dei contenuti della pagina web comunale relativa all'imposta di soggiorno.

L'Aggiudicatario deve provvedere alle attività sopraindicate anche per le comunicazioni periodiche già presentate o da presentare, per le dichiarazioni ministeriali già presentate o da presentare e per gli atti già emessi e notificati, alla data di affidamento del presente servizio.

3.5.3 Verbali sanzioni amministrative Legge 689/1981

L'Aggiudicatario deve gestire, con periodicità trimestrale, tutte le attività di verifica degli obblighi regolamentari a carico dei Responsabili del pagamento. In particolare, l'Aggiudicatario deve effettuare, le seguenti attività, da intendersi in ogni caso elencate non a titolo esaustivo:

- a) verifica del rispetto degli obblighi di comunicazione periodica all'Ente dei dati relativi all'imposta e delle relative scadenze;

- b) predisposizione e protocollazione, anche su sistema informatico in uso all'Ente, dei verbali per la violazione di norme regolamentari, con l'osservanza delle norme di cui al capo I sez. I e II della legge 689/81; ogni verbale, predisposto secondo le modalità di legge e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di sanzione 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 secondo le modalità di legge ed ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout dei verbali devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il Responsabile del pagamento; al verbale devono essere allegati uno più documenti di pagamento;
- c) elaborare i flussi dei verbali delle sanzioni amministrative Legge 689/1981 finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun verbale;
- d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio dei verbali da notificare, su cui il Responsabile dell'Entrata dell'Ente potrà il proprio visto di autorizzazione;
- e) 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 che deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro venti giorni dal ricevimento dell'eventuale esito negativo del recapito, l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche (ad esempio dei nominativi/ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del contribuente;
- f) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al paragrafo 3.5.6 "Gestione rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
- g) elaborazione dei flussi dei verbali regolarmente notificati e trasmissione all'ufficio sanzioni amministrative per l'eventuale avvio delle procedure di emissione delle ordinanze ingiunzioni Legge 689/81 di cui al capitolo 3.8, con cadenza almeno trimestrale o secondo

quanto definito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio;

- h) predisporre istruttorie a supporto dell'emissione delle ordinanze ingiunzioni di cui alla Legge 689/81 in caso di richieste di audizione o di scritti difensivi presentati dai Responsabili del pagamento avverso il verbale di violazione amministrativa e in casi di ricorso al Giudice di Pace avverso le ordinanze ingiunzioni di cui alla Legge 689/81.

3.5.4 Attività di controllo e ricerca dell'evasione

L'Aggiudicatario deve organizzare e gestire tutte le attività necessarie e utili per l'efficace recupero dell'imposta non comunicata/dichiarata e non versata, per l'individuazione dei comportamenti evasivi ed elusivi rilevati in capo ai soggetti passivi ed ai responsabili del pagamento, nonché di tutte le violazioni, sostanziali e formali, degli adempimenti previsti dalle norme legislative e regolamentari vigenti. Nello specifico, le verifiche, devono riguardare il confronto dei dati comunicati/dichiarati o non comunicati/dichiarati dai Responsabili del pagamento con quelli rilevabili, anche induttivamente, da altre fonti che mettono a disposizione dati ed informazioni sui pernottamenti effettuati, e l'individuazione di omissioni o infedeltà negli adempimenti di denuncia e versamento.

L'Aggiudicatario si obbliga, su richiesta dell'Ente, ad effettuare le verifiche anche attraverso sopralluoghi con agenti accertatori nominati ai sensi dell'art.1 commi 179 e ss L.296/06.

L'Aggiudicatario deve, pertanto, effettuare le seguenti attività, da intendersi in ogni caso elencate non a titolo esaustivo:

- a) realizzazione di analisi e ricostruzione della base imponibile, mirati e specificatamente rivolti alla riduzione delle fattispecie di evasione/elusione;
- b) acquisizione di dati e informazioni da archivi detenuti da soggetti pubblici e privati sulla ricettività e sui flussi turistici (ad esempio: dati del registro delle imprese, titoli abilitativi delle attività, forniture dell'anagrafe tributaria, dati forniti ai sensi del TULPS su "Alloggiati Web" - art. 13 quater comma 2 del D.L 34/2019, dati delle associazioni di categoria, registri degli accessi mediante piattaforme di prenotazione, etc.);
- c) acquisizione di informazioni da altre fonti (ad esempio: recensioni on line, studi di settore, dati reddituali, dati statistici regionali), anche al fine di ricavare induttivamente la ricettività delle strutture e individuare anomalie e incoerenze nei dati comunicati/dichiarati;
- d) supporto alla gestione dei rapporti di collaborazione con Guardia di Finanza, Agenzia delle Entrate, Corte dei Conti e altre autorità competenti, finalizzata al contrasto all'evasione fiscale nel settore turistico-ricettivo;
- e) interlocuzione con i Responsabili del pagamento, mediante richieste di chiarimenti o dati di dettaglio, sottoposizione di questionari, convocazione per contraddittorio, etc., per la definizione delle singole posizioni al fine dell'eventuale attività accertativa;

- f) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento esecutivi; le risultanze di tali istruttorie devono essere riportate in una scheda informativa dettagliata e nella motivazione degli atti. E' necessario elaborare istruttorie che, dove possibile e utile, integrino aspetti relativi all'imposta di soggiorno ad aspetti TARI e/o IMU, anche al fine di giungere ad un omogeneo e coerente trattamento del medesimo oggetto sul piano dei tributi locali. L'istruttoria deve essere utilizzata anche ai fini della ricerca evasione erariale di cui al successivo capitolo 3.9. La scheda informativa deve essere inserita nel fascicolo digitale del contribuente;
- g) gestione dell'iter del contraddittorio sulla base di quanto stabilito dall'art. 6-bis della L. 212/2000, dalle disposizioni regolamentari vigenti e secondo quanto concordato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; l'iter deve comprendere tutte le fasi dall'invito al contraddittorio e fino all'emissione dell'eventuale avviso di accertamento esecutivo; l'intero procedimento di contraddittorio deve essere tracciato e gestito sul sistema informatico;
- h) gestione del procedimento di accertamento con adesione come determinato dall'Ente; l'intero procedimento deve essere tracciato e gestito sul sistema informatico;
- i) protocollare, anche su sistema informatico in uso all'Ente, gli avvisi di accertamento esecutivi. Ogni avviso di accertamento esecutivo, predisposto secondo le modalità di legge e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta, gli eventuali parziali pagamenti effettuati, gli interessi, le sanzioni, gli oneri di riscossione 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 del Tributo secondo le modalità di legge ed ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Si sottolinea che l'Aggiudicatario deve 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, etc ..), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli avvisi di accertamento esecutivi devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'avviso di accertamento esecutivo devono essere allegati uno più documenti di pagamento;
- j) elaborare gli avvisi di accertamento esecutivi finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto;

- gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- k) 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 deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro quattro mesi dal ricevimento dell'eventuale esito negativo del recapito l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche (ad esempio dei nominativi/ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del contribuente;
 - l) gestire le risposte alle eventuali istanze di riesame in autotutela, fornendo i dettagli sull'istruttoria svolta;
 - m) gestione degli eventuali sgravi degli avvisi di accertamento esecutivi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornamento della relativa lista di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato per la notifica al Responsabile dell'atto con il dettaglio del dovuto, della motivazione e delle modalità per il pagamento, allegando il nuovo documenti di pagamento ricalcolato;
 - n) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile del Tributo, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;
 - o) gestione (e predisposizione dei relativi atti) di tutte le istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale, secondo le modalità normative e regolamentari vigenti;
 - p) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al paragrafo 3.5.6 "Gestione rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";
 - q) elaborazione dei flussi degli avvisi di accertamento esecutivi regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente o pagati oltre i termini, al fine dell'applicazione degli interessi e del recupero spese di notifica, oneri di riscossione 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 l'avvio delle procedure di riscossione coattiva di cui al capitolo 3.6.

3.5.5 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, istruttorie in caso di procedure con richiesta di voto, 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.

3.5.6 Gestione rendicontazione degli atti emessi e degli incassi

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

- a) situazione generale e dettagliata dell'andamento dei versamenti ordinari;
- b) situazione generale e dettagliata degli avvisi di accertamento esecutivi emessi con il dettaglio della data ed esito di notifica;
- c) situazione generale e dettagliata dei verbali delle sanzioni amministrative legge 689/1981 emessi con il dettaglio della data ed esito di notifica;
- d) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo Responsabile del pagamento.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato delle comunicazioni periodiche, dei versamenti periodici, degli atti emessi, inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notifica e in caso di esito negativo di tutte le verifiche effettuate finalizzate alla rinotifica), delle eventuali rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello

stato del pagamento, dello stato dell'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.

Il sistema informatico deve prevedere inoltre una comunicazione con i diversi gestionali per aggiornare lo stato finale del debito comunicando l'avvenuto pagamento anche in fase coattiva oppure l'annullamento.

L'Aggiudicatario deve assicurare la presa in carico delle posizioni derivanti dalla gestione precedente, nonché la loro movimentazione ed aggiornamento in base al seguito dell'attività, anche con riferimento alle posizioni che non genereranno diritto a compensi.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso di accertamento esecutivo, verbale sanzione amministrativa L. 689/1981, ordinanza-ingiunzione da sanzione amministrativa L. 689/1981, ingiunzione di pagamento per sanzioni amministrative L. 689/1981, sollecito di cui alla L. 160/2019 art. 1 comma 795 ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa o decaduta, eventuale rimborso/compensazione accolto, eventuale rimborso/compensazione liquidato/regolarizzato), 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, dello stato di esigibilità del credito, etc.

Al fine di una migliore relazione con i Responsabili, è necessario poter risalire agevolmente alla situazione complessiva (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) di un unico debitore, identificato puntualmente per codice fiscale e ricercabile attraverso i dati anagrafici, contenente tutte le sue posizioni relative alle attività gestite dall'Aggiudicatario, indipendentemente dalla lista di carico originaria e dal tipo di tributo o altra entrata. La situazione complessiva debitoria (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) deve essere resa disponibile all'Ente anche in modalità massiva attraverso il caricamento nel sistema oggetto di fornitura di un file con elenco riportante i codici fiscali.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare l'importo aggiornato di tutti gli atti emessi a carico del Responsabile del pagamento e di quelli regolarmente notificati, con il dettaglio degli importi pagati, suddivisi per anno di riscossione, e di quelli non riscossi, suddivisi per stato di avanzamento delle procedure (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo deve essere aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli atti divenuti inesigibili.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere 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, bollettini PagoPA 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, gli eventuali-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 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 deve contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tributo, sanzioni, sanzioni amministrative L.689/1981, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, del numero di bolletta di riversamento in tesoreria, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione che possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi.

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 deve effettuare una specifica attività di formazione agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del sistema informatico al fine di effettuare le attività di cui sopra.

3.5.7 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili ai fini della costituzione in giudizio presso la Corte di Giustizia Tributaria di primo e secondo grado/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 della pratica ai fini della 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, bilanci, documenti contabili 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 giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

3.5.8 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 paragrafo 3.5.7 "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) tempo di fornitura all'Ufficio sanzioni amministrative dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo 3.5.3 lett.h) "Verbali sanzioni amministrative Legge 689/1981": non oltre quindici giorni lavorativi dalla richiesta dell'ufficio;
- d) predisposizione degli avvisi di accertamento esecutivi per ciascun anno di imposta assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza, tenuto conto anche dell'eventuale fase di contraddittorio di cui all'art 6bis della L. 212/2000 e della procedura di accertamento con adesione;

- e) tempo di risposta ad istanze di riesame in autotutela:
- nel caso in cui sia ancora pendente il termine per proporre ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado, non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
 - in caso autotutela su atti definitivi, sia con riferimento all'art. 10-*quater* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela obbligatoria) che ai sensi dell'art. 10-*quinquies* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela facoltativa), entro trenta giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'istanza.
- f) riconciliazione dei bollettini PagoPa, dei 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- g) riconciliazione dei 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- h) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti sul 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- i) 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- j) rendicontazione delle somme riscosse e da contabilizzare nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: di norma a periodicità mensile salvo periodo inferiore da concordare con l'Ente in fase di chiusura dell'esercizio finanziario;
- k) 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 deve 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 ottemperi 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 devono essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, sono previste penali nella misura sotto riportate.

Le penali applicate sono previste 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.

Sono previste le seguenti 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/richiesta dell'Ente;
- d) per la ritardata e mancata predisposizione degli avvisi di accertamento esecutivi per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di accertamento;
- e) per la ritardata e mancata predisposizione dei verbali delle sanzioni amministrative Legge 689/81 per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto per

- la contestazione della sanzione amministrativa Legge 689/1981 prevista dalle norme regolamentari per ciascun trimestre e per la quale è decaduto/prescritto per l'Ente il potere di irrogazione della sanzione;
- f) per il mancato rispetto delle norme che disciplinano la procedura di accertamento con adesione per causa imputabile all'Aggiudicatario: penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto a sanzioni piene;
 - g) 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 è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
 - h) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 3.5.5 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 Euro per ogni giorno di ritardo; Si precisa che in caso di mancato deposito di domanda di ammissione al passivo o di insinuazione al passivo "ultratardiva" è prevista un'ulteriore penale pari al 100% dell'importo complessivo del credito; in caso di deposito di insinuazione al passivo tardiva è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
 - i) per il mancato rispetto dei termini sopraindicati di riconciliazione/rendicontazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
 - j) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
 - k) nel caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del servizio telefonico o 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 Responsabili, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario, nei casi in cui, per causa imputabile al suo operato, il giudizio venga definito con sentenza definitiva sfavorevole all'Ufficio, oppure si estingua in seguito a una pronuncia di cessata materia del contendere a seguito di annullamento dell'atto, è tenuto a rifondere all'Ente, entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza:

- le eventuali spese di soccombenza;
- il 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere l'avviso di accertamento esecutivo.

Inoltre, 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 Tecnico 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; tutti i documenti devono essere visualizzabili e esportabili dal sistema informatico in modalità semplificata;
- c) produrre liste/flussi da utilizzare per il visto di autorizzazione da inviare per la stampa e per la notifica;
- d) gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo debitore;
- e) gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e decadenza rateazioni etc;
- f) acquisire i flussi di incasso;
- g) riconciliare le somme incassate con i carichi e con i capitoli/accertamenti di bilancio;
- h) registrare nel gestionale l'importo versato, la data di versamento e il numero di bolletta di riversamento in tesoreria;
- i) rendicontare gli incassi sia in relazione alle liste di carico che alle entrate di Bilancio dell'Ente;
- j) 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;
- k) gestire tutte le attività di back office relative al Portale on line dell'Ente che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- l) 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;
- m) 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;
 - n) gestire e rendicontare le attività cautelari;
 - o) gestire e rendicontare le attività esecutive;
 - p) 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 del procedimento di riscossione coattiva individuato dall'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.

Per le modalità di comunicazione diverse dalla notifica ai sensi di legge, l'Aggiudicatario deve attuare modalità semplificate di comunicazione, anche mediante l'utilizzo di messaggistica di testo indirizzata all'utenza telefonica mobile del destinatario, della posta elettronica, anche non certificata, o dell'applicazione 'IO'.

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.

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

3.6.2 Gestione delle attività

La riscossione coattiva delle entrate comunali deve essere effettuata con le modalità stabilite dal comma 792 dell'articolo 1 della legge 27 dicembre 2019, n. 160 tramite gli avvisi di accertamento esecutivi di cui alla medesima legge o tramite l'ingiunzione di pagamento ai sensi del R.D. 14 aprile 1910, n. 639.

Il supporto alla riscossione coattiva è svolto secondo le direttive impartite dall'ufficio competente e deve espletarsi attraverso le azioni che di volta in volta possono essere richieste sulla base delle esigenze dell'Ente, delle prassi operative e delle norme vigenti, ivi comprese quelle di futura emanazione, cui l'Aggiudicatario deve adeguarsi.

L'Aggiudicatario è tenuto a recepire gli atti e le procedure per la riscossione coattiva già

attivati dalla gestione precedente alla data di affidamento del servizio ed a promuovere, senza soluzione di continuità, le fasi successive anche sulla base di quanto concordato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

In particolare, il processo di riscossione coattiva si attiva sulla base di diverse liste di carico fornite dall'Ente o elaborate dall'Aggiudicatario nell'ambito di tutti i servizi base gestiti, di cui ai capitoli 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 e 3.8:

- a) elenco insoluti, totali o parziali, tributari e patrimoniali, per i quali sia stato già emesso e notificato un avviso di accertamento divenuto esecutivo (ex art. 1, comma 792, L.160/2019) a far data dal 01/01/2020; per tali liste di carico l'Aggiudicatario deve predisporre i successivi atti di riscossione coattiva da notificare/inviare, a titolo esemplificativo:
 - i) atti di sollecito;
 - ii) atti relativi alle procedure cautelari;
 - iii) atti di intimazione ad adempiere ex art. 50 del DPR 602/1973;
 - iv) atti relativi alle procedure esecutive;
- b) elenco insoluti, totali o parziali, tributari e patrimoniali, per i quali sia stato già emesso un'ingiunzione di pagamento ex R.D 639/1910; per tali liste di carico, l'Aggiudicatario deve predisporre i successivi atti di riscossione coattiva da notificare/inviare, a titolo esemplificativo:
 - i) atti di sollecito;
 - ii) atti relativi alle procedure cautelari;
 - iii) atti di intimazione ad adempiere ex art. 50 del DPR 602/1973;
 - iv) atti relativi alle procedure esecutive;
- c) elenco insoluti, totali o parziali, patrimoniali; per tali liste di carico, l'Aggiudicatario deve predisporre gli atti di riscossione coattiva di seguito indicati da notificare/inviare:
 - i) avvisi di accertamento esecutivo ex art. 1, comma 792, L.160/2019 o ingiunzioni di pagamento ex R.D 639/1910 (per il recupero coattivo di sanzioni per violazioni del codice della strada e di sanzioni amministrative L.689/1981);
 - ii) atti di sollecito;
 - iii) atti relativi alle procedure cautelari;
 - iv) atti di intimazione ad adempiere ex art. 50 del DPR 602/1973;
 - v) atti relativi alle procedure esecutive.

Le principali fasi dell'attività dell'Aggiudicatario sono le seguenti (che devono in ogni caso intendersi a titolo non esaustivo):

- 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 degli atti da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti ai singoli tributi/proventi (compreso tributo provinciale ambientale), sanzioni/penalità, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione e ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile del procedimento di riscossione coattiva individuato dall'Ente porrà il proprio visto di autorizzazione;
- d) inserire sul 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: 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 3.6.12. "Gestioni e rendicontazioni contabili degli atti emessi" per consentire all'Ente di visualizzare 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 gli avvisi di accertamento esecutivi ex art. 1, comma 792, L.160/2019 o le ingiunzioni di pagamento ex R.D 639/1910 da notificare. Ogni atto deve essere predisposto ai sensi della normativa vigente e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute in termini di provento non corrisposto, l'importo degli interessi di mora giornalieri per i pagamenti effettuati dopo la scadenza dell'ingiunzione/avviso di accertamento esecutivo, sanzioni, oneri di riscossione ed eventuali rimborsi spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale verbale/ordinanza o diffida ad adempiere che ne sta alla base, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, le modalità di pagamento, la firma del Responsabile del procedimento di riscossione coattiva individuato dall'Ente a stampa o digitale, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni/avvisi di accertamenti esecutivi devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il debitore; all'ingiunzione/avviso di accertamento esecutivo devono essere allegati i documenti di pagamento;

- f) entro quarantacinque giorni dalla consegna/elaborazione della lista di carico (o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dall'Ente e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente), elaborare i flussi degli atti di riscossione coattiva di cui alla lettera e) finalizzati alla notifica, nel rispetto delle modalità di legge e determinate dall'Ente; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- 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 deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro quattro mesi dal ricevimento dell'eventuale esito negativo del recapito l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche puntuali (ad esempio dei nominativi / ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di eredi e/o coobbligati, etc) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, eredi, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del debitore;
- 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 le risposte alle eventuali istanze di riesame in autotutela, fornendo al debitore 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 di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, per la notifica al debitore della comunicazione con il dettaglio del dovuto, della relativa motivazione e delle modalità per il pagamento;
- k) gestire le richieste di rateizzazione degli importi ingiunti/accertati sulla base delle indicazioni impartite dall'Ente.

3.6.3 Solleciti del credito

Con riferimento all'art. 1, comma 795 della L. 160/2019, sia nel caso di avviso di accertamento esecutivo che di ingiunzione "transitoria", l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive deve essere preceduto da un sollecito di pagamento, con la funzione di ricalcolo del debito alla luce degli oneri di riscossione e degli interessi di mora nel frattempo maturati. Il sollecito deve essere inviato/notificato al debitore sulla base delle indicazioni dell'Ente anche per importi di debito superiori ad euro 10.000,00.

Nel caso di riscossione coattiva già preceduta dalla notifica di un'ingiunzione di pagamento ai sensi del R.D. 14 aprile 1910 n.639, rimangono in essere le disposizioni dell'art. 1 c. 544 della L. 228/2012, ovvero l'invio di una comunicazione di sollecito per i debiti inferiori a 1.000 euro.

Pertanto, per le ingiunzioni di pagamento e per gli avvisi di accertamento esecutivi (ex art. 1 comma 792, L.160/2019) non pagati o pagati parzialmente, l'Aggiudicatario deve, entro 120 (centoventi giorni) dall'esecutività dell'avviso di accertamento esecutivo o dalla notifica dell'ingiunzione di pagamento, in attuazione delle disposizioni normative sopraindicate:

- a) predisporre, e protocollare, anche su sistema in uso all'Ente, il sollecito, secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, che riporta gli estremi ed il dettaglio del credito vantato, i recuperi spese e gli oneri di riscossione, l'importo degli interessi di mora giornalieri e la data di scadenza per il pagamento, la firma, anche digitale, del Responsabile del procedimento di riscossione coattiva individuato dall'Ente ed ogni altra informazione che possa essere ritenuta utile per il debitore o prevista per legge/regolamento; a tale sollecito deve essere allegato il documento di pagamento;
- b) acquisire in maniera informatizzata gli estremi dell'invio del sollecito sopraindicato ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che deve consentire 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, per la notifica/invio al debitore della comunicazione con il dettaglio del dovuto, della relativa motivazione e delle modalità per il pagamento, allegando il nuovo documento di

pagamento ricalcolato.

3.6.4 Procedure esecutive e cautelari

Alla scadenza dell'ingiunzione/avviso di accertamento esecutivo (ex art. 1 comma 792, L.160/2019) 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 delineare 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.

Resta inteso che le procedure esecutive debbono essere attivate obbligatoriamente solo in presenza di beni aggredibili.

A seguito delle valutazioni sopraindicate, l'Aggiudicatario deve, predisporre, protocollare, anche su sistema in uso all'Ente, i provvedimenti cautelari ed esecutivi previsti dalla norma, da notificare nel rispetto delle modalità di legge e ritenuti opportuni, 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 centottanta giorni dalla scadenza di pagamento dell'avviso di accertamento esecutivo/ingiunzione di pagamento/sollecito di pagamento, l'Aggiudicatario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive, fatto salvo un diverso 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.

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

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, oneri di riscossione, 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 debitore, ovvero devono accorpate tutti gli atti scaduti intestati allo stesso debitore 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 deve essere apposto il visto di autorizzazione;
- c) produrre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. comunicazione preventiva di fermo amministrativo o di ipoteca), e da notificare; nella comunicazione devono essere indicati: il riferimento agli atti insoluti (numero identificativo e descrizione 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 applicate, oneri di riscossione, 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, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile del procedimento di riscossione coattiva individuato dall'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, deve essere allegato il documento di pagamento;
- d) elaborare i flussi degli atti di cui alla lettera c) finalizzati alla notifica; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- e) 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 deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni; entro quattro mesi dall'esito negativo del recapito l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche puntuali (ad esempio dei nominativi / ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di eredi e/o coobbligati etc) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, eredi, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati, deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del debitore;
- f) 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;
- g) 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, per la notifica al debitore della comunicazione con il dettaglio del dovuto, della relativa motivazione e delle modalità per il pagamento, allegando il nuovo documento di pagamento ricalcolato;
- h) in caso di mancato pagamento del debito a seguito della notifica al debitore della comunicazione preventiva di cui al punto c), concludere la procedura con l'iscrizione del fermo amministrativo o dell'ipoteca entro sessanta giorni da tale notifica, predisponendo la comunicazione da notificare/inviare al debitore insolvente, contenente il dettaglio del debito aggiornato, comprensivo delle spese e degli oneri accessori, dell'importo degli interessi di mora giornalieri, della modalità di pagamento e delle istruzioni necessarie al cittadino per l'estinzione della procedura.

La procedura di comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo deve essere eseguita in modalità massiva su tutti i beni mobili registrati di proprietà del debitore, in presenza dei requisiti previsti dalla legge.

L'iscrizione del fermo amministrativo (e l'eventuale cancellazione in caso di pagamento) su beni mobili registrati deve avvenire in modalità massiva, tramite invio di flusso informatico al Pubblico Registro Automobilistico. L'iscrizione (e l'eventuale cancellazione in caso di pagamento) puntuale è da riservare in via residuale ai casi che richiedono una gestione specifica.

La procedura di comunicazione preventiva di iscrizione di ipoteca sui beni immobili deve essere eseguita in modalità massiva su tutti gli immobili di proprietà del debitore, in presenza dei requisiti previsti dalla legge.

L'iscrizione di ipoteca sui beni immobili deve avvenire in modalità massiva, se possibile. L'iscrizione puntuale è da riservare in via residuale ai casi che richiedono una gestione specifica. L'Aggiudicatario deve gestire anche la procedura di cancellazione dell'ipoteca in caso di pagamento.

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

- entro centottanta giorni dalla scadenza di pagamento dell'avviso di accertamento esecutivo/ingiunzione di pagamento/sollecito 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 registrati/immobili aggredibili;

- entro novanta giorni dalla conclusione infruttuosa della procedura cautelare (dall'iscrizione del fermo amministrativo o dall'iscrizione dell'ipoteca).

Per tutte le posizioni, le cui ingiunzioni o avvisi di accertamento esecutivi sono stati notificati da oltre 365 giorni (art. 50 del DPR 602/1973; art. 7, comma, lett. gg-quater, DL 70/2011 e, ove compatibile con l'entrata e l'iter attivato, l'art. 1, comma 792, lett. h, Legge 160/2019), prima di attivare le azioni esecutive l'Aggiudicatario deve procedere con l'emissione dell'intimazione ad adempiere e con l'elaborazione dei flussi finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

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 devono 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 di gestione della riscossione. 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 tutti gli atti scaduti (es. ingiunzioni di pagamento, avvisi di accertamento esecutivi, 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 deve essere apposto il visto di autorizzazione;
- c) produrre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente gli atti relativi all'attività esecutiva che si vuole attivare, da notificare al debitore e all'eventuale Terzo, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; negli atti devono essere indicati: il riferimento agli atti insoluti (numero identificativo e descrizione 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/penalità, oneri di riscossione, 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, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma, anche digitale, del Responsabile del procedimento di riscossione coattiva individuato dall'Ente, e nei casi ove è previsto la firma, anche digitale, del Funzionario Responsabile della Riscossione, nonché ogni altro elemento utile e/o prescritto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- d) elaborare i flussi degli atti di cui alla lettera c) finalizzati alla notifica; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto;
 - e) 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 deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni; entro tre mesi dall'esito negativo del recapito, l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche puntuali (ad esempio dei nominativi / ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di eredi e/o coobbligati etc) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, eredi, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati, deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del debitore;
 - f) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; registrare nel gestionale l'importo versato, la data di versamento ed il numero di bolletta di riversamento 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;
 - g) 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, per la notifica al debitore della comunicazione con il dettaglio del dovuto, della relativa motivazione e delle modalità per il pagamento, allegando il nuovo documento di pagamento ricalcolato.

L'Aggiudicatario deve predisporre, entro il 31 gennaio di ogni anno:

- l'elenco dettagliato delle posizioni definitivamente inesigibili, con specifica delle verifiche effettuate, degli esiti di notifica, delle azioni cautelari ed esecutive avviate e del relativo esito e della motivazione dell'inesigibilità, con indicazione dei riferimenti contabili associati a ciascuna posizione inesigibile;
- l'elenco dettagliato delle posizioni ritenute di dubbia esigibilità, con indicazione delle relative motivazioni, degli esiti di notifica e dei riferimenti contabili associati a ciascuna posizione dubbia.

3.6.5 Contact center

L'Aggiudicatario deve attivare anche un servizio di Contact-Center per tutti i debiti, con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa. Il Contact-Center ha una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui debitori 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-debitori, quindi, nelle fasce lavorative per le attività produttive e nelle fasce anche non lavorative per i contribuenti residenziali, nei giorni da lunedì a venerdì. 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:

- a) selezione e contatto con i debitori, indicati anche dall'Ente, per il pagamento dei dovuti nei termini;
- b) selezione e contatto dei soggetti morosi che superano determinati importi di dovuto, indicati anche dall'Ente;
- c) avvisi per atti da ritirare;
- d) 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.

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.

3.6.6 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso i locali di cui al precedente paragrafo 2.7 "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.

Il servizio di front office deve essere garantito anche con sportelli virtuali con un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat.

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, nonché delle richieste di rimborso. L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli fisici e virtuali 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 paragrafo 3.6.13 "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli fisici e virtuali devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per almeno trentacinque 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 configurato all'interno del Portale dell'Ente. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello, in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario tramite il back office del servizio Agenda appuntamenti.

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 registrano all'interno del Portale dell'Ente fornendo i propri dati;
- c) un estratto conto del contribuente, disponibile anche dal Portale on line dell'Ente 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, sollecito 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.

3.6.7 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, 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 soggetti che contattano (con chiamate gratuite da numero fisso o cellulare) uno o più specifici numeri verde attivati a cura 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 paragrafo 3.6.13 "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, deve 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.

3.6.8 Gestione rateizzazioni

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

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai debitori 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 e 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) predisporre il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) da notificare al debitore, allegando, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. 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 documenti di pagamento 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 mensilmente l'andamento degli incassi delle rate e sollecitare telefonicamente e/o tramite e-mail il mancato pagamento anche di una sola rata;
- f) predisporre il sollecito di cui al comma 800, art. 1, della L. 160/2019 da inviare/notificare al contribuente, entro il mese successivo al verificarsi del presupposto previsto dalla normativa vigente;
- g) in caso di mancato pagamento riprendere l'iter di riscossione e predisporre l'atto, da notificare al debitore, per informarlo della decadenza del piano di rateazione e del debito residuo con aggiornamento degli importi ancora dovuti in termini di tributo/provento, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione e ogni altro onere accessorio;
- h) gestire in tutte le fasi del procedimento di rateizzazione sul sistema informatico, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria al fine delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.6.12 "Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente;

- 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) rendere disponibile all'Ente, anche tramite accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, i piani di rateazione decaduti dal beneficio.

3.6.9 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione

Il soggetto che ha 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 soggetti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la pratica conseguente accertando la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso, verificando la corrispondenza e la regolarità dei pagamenti effettuati ed eventualmente interloquendo con il richiedente per acquisire ulteriori informazioni o documenti necessari per completare l'istruttoria;
- c) verificare la situazione complessiva del soggetto richiedente il rimborso anche in relazione a periodi o entrate diverse da quelle oggetto dell'istanza, al fine di evidenziare eventuali possibilità di compensazione con posizioni creditorie dell'Ente o, in ogni caso, l'improcedibilità del rimborso per contestuale sussistenza di insoluti a carico dell'istante;
- d) completare l'istruttoria con la predisposizione dell'atto di accoglimento o diniego (totale o parziale) dell'istanza, da sottoporre al Responsabile dell'Entrata, di norma entro novanta giorni dalla presentazione, e comunque in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente; 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;
- e) predisporre e protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, previa acquisizione della firma del Responsabile dell'Entrata il provvedimento finale analiticamente motivato, da inviare o notificare al richiedente, in base a quanto condiviso con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; con particolare riferimento all'ipotesi del diniego (totale o parziale), l'atto deve essere notificato e contenere l'indicazione dei termini e dell'autorità

presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata (a stampa o digitale) nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;

- f) aggiornare la posizione nel sistema informatico laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal soggetto, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e comunque accertati come corretti;
- g) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi da liquidare suddivisi per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
 - i) dati anagrafici e fiscali del richiedente
 - ii) annualità del tributo/provento oggetto dell'istanza;
 - iii) importo tributo/provento da rimborsare;
 - iv) importo interessi maturati da rimborsare;
 - v) modalità di effettuazione del rimborso con espressa indicazione delle coordinate di appoggio bancario o postale (IBAN);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo) per la successiva adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e pagamento a cura dell'Ente e su tracciato standard concordato, utile per l'acquisizione automatica nei gestionali in uso presso l'Ente;

- i) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi da compensare suddivisi per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni Locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
 - i) dati anagrafici e fiscali del richiedente;
 - ii) annualità del tributo/provento oggetto dell'istanza;
 - iii) importo tributo/provento da compensare;
 - iv) importo interessi maturati da compensare;
 - v) importo del credito dell'Ente quale oggetto di compensazione, con espressa indicazione della tipologia di tributo/provento e delle coordinate di bilancio (capitolo del peg e accertamento di bilancio);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo) per la successiva adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e compensazione a cura dell'Ente;

- l) predisporre con periodicità almeno trimestrale, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, una reportistica contenente l'elenco delle istanze di rimborso, in ordine cronologico di presentazione e suddivise per tipologia di soggetto (Amministrazioni

- centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali), con indicazione dei seguenti elementi minimi:
- i) estremi (numero di protocollo e data di presentazione) dell'istanza di rimborso;
 - ii) dati anagrafici e fiscali del richiedente;
 - iii) annualità del tributo oggetto dell'istanza;
 - iv) importo richiesto a rimborso e indicato nell'istanza;
 - v) stato della pratica (a titolo esemplificativo: sospeso in attesa di documentazione integrativa, sospeso per sussistenza di debiti non consolidati o altri insoluti, istruttoria completata con importo da diniegare o da rimborsare/compensare, istruttoria completata con importo già diniegato o per il quale è già stato emesso provvedimento di liquidazione/compensazione)
 - vi) importo da rimborsare/compensare (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti);
 - vii) importo già rimborsato/compensato (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti).
- m) acquisire e archiviare in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita, memorizzandole all'interno del fascicolo digitale del contribuente. Il sistema informatico traccia le attività svolte dall'Aggiudicatario, affinché l'Ente disponga della possibilità di consultare in tempo reale la situazione di un singolo richiedente e lo stato di avanzamento dell'istruttoria.
- L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso 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 in opportuna considerazione i termini di legge e in ogni caso l'istruttoria deve essere completata entro novanta giorni dalla data di attivazione del servizio o altro termine superiore concordato con l'Ente.

3.6.10 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 debitore 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, istruttorie in

caso di procedure con richiesta di voto, 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.

3.6.11 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

L'Aggiudicatario deve fornire all'Ufficio contenzioso dell'Ente tutti gli elementi utili ai fini della costituzione in giudizio presso la Corte di Giustizia Tributaria di primo e secondo grado, 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 della pratica ai fini della 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, bilanci, documenti contabili 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 giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

3.6.12 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, attraverso l'accesso diretto al sistema informatico 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 con il dettaglio della data ed esito di notifica;

- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- c) situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere, per tipologia di Entrata, per tipologia di atto/i emesso/i.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti emessi, inviati e notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notifica) e in caso di esito negativo di tutte le verifiche effettuate finalizzate alla rinotifica e delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, delle rateazioni concesse, degli atti discaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, 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.

Il sistema informatico deve prevedere inoltre una comunicazione con i diversi gestionali per aggiornare lo stato finale del debito comunicando l'avvenuto pagamento anche in fase coattiva oppure l'annullamento.

L'Aggiudicatario deve assicurare la presa in carico delle posizioni derivanti dalla gestione precedente, nonché la loro movimentazione ed aggiornamento in base al seguito dell'attività anche con riferimento alle posizioni che non genereranno diritto a compensi.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio di ogni atto emesso (documento ordinario annuale di pagamento, avviso di accertamento esecutivo, eventuale ingiunzione di pagamento, sollecito di cui alla L. 160/2019 art. 1 comma 795, ed altri atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), dello stato della notifica, dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa o decaduta, eventuale rimborso/compensazione accolto, eventuale rimborso/compensazione liquidato/regolarizzato), 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, dello stato di esigibilità del credito, etc...; sulla base di tali informazioni si richiede la funzione di visualizzazione su sistema informatico, con possibilità di esportazione di un file in formato pdf e excel/ libre office che riassume, per ogni debitore e per ogni posizione debitoria, "l'albero" degli atti emessi, con relativo stato di notifica, e stato del debito (carico, sgravato, incassato, residuo, rimborsato/compensato.)

Al fine di una migliore relazione con i contribuenti, è necessario poter risalire agevolmente alla situazione complessiva (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) di un unico debitore, identificato puntualmente per codice fiscale e ricercabile attraverso i dati anagrafici,

contenente tutte le sue posizioni relative alle attività gestite dall'Aggiudicatario, indipendentemente dalla lista di carico originaria e dal tipo di tributo o altra entrata. La situazione complessiva debitoria (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) deve essere resa disponibile all'Ente anche in modalità massiva attraverso il caricamento nel sistema oggetto di fornitura di un file con elenco riportante i codici fiscali.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare per ciascuna tipologia di entrata ed annualità di bilancio (corrispondente di norma all'annualità di emissione degli atti di riscossione coattiva o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio), l'importo aggiornato del totale degli atti di riscossione coattiva emessi e di quelli regolarmente notificati con il dettaglio degli importi pagati, suddivisi per anno di riscossione e di quelli non riscossi, suddivisi per stato di avanzamento delle procedure (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo deve essere aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli atti divenuti inesigibili.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere 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, bollettini PagoPA 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 deve contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tributo/imposta/provento, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo del PEG, del numero di accertamento di bilancio, del numero di bolletta di riversamento in tesoreria, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione che possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- d) consentire all'Ente di visualizzare la lista degli utenti morosi, con indicazioni sul grado di solvibilità degli stessi;
- e) 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 deve effettuare una specifica attività di formazione agli addetti dell'Ente per l'utilizzo del software al fine di effettuare le attività di cui sopra.

3.6.13 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 paragrafo 3.6.11 "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) per il servizio specifico di agenda elettronica: disponibilità per appuntamento sportello fisico e virtuale non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- e) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica di cui al paragrafo 3.6.6 "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- g) tempo medio di attesa al call center: non superiore a 4 minuti; il tempo medio di attesa al call center deve essere inteso come tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore; il tempo medio di attesa del call center deve essere calcolato come media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate

- degli utenti, in particolare il tempo di attesa deve essere pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:
- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
 - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso;
- h) predisposizione e consegna dei flussi per la notifica/invio degli atti relativi alla riscossione coattiva (a titolo esemplificativo ingiunzioni di pagamento, avvisi di accertamento esecutivi, solleciti, intimazione ad adempiere e atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive) assicurando il totale rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
- i) tempo di risposta ad istanze in autotutela:
- nel caso in cui sia ancora pendente il termine per proporre ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado, Tribunale civile/Tribunale penale/Giudice di Pace/Corte dei Conti, non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
 - in caso autotutela su atti definitivi, sia con riferimento all'art. 10-*quater* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela obbligatoria) che ai sensi dell'art. 10-*quinquies* L.212/2000 (Esercizio del potere di autotutela facoltativa), entro trenta giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'istanza.
- j) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto, degli atti relativi alla riscossione coattiva (a titolo esemplificativo ingiunzioni di pagamento, avvisi di accertamento esecutivi, solleciti, intimazione ad adempiere e atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive), a seguito di emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- k) 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;
- l) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- m) riconciliazione dei bollettini PagoPa, 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- n) riconciliazione dei 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- o) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti sul 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- p) rendicontazione delle somme riscosse e da contabilizzare nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: di norma a periodicità mensile salvo periodo inferiore da concordare con l'Ente in fase di chiusura dell'esercizio finanziario;
- q) cancellazione dei fermi amministrativi: non oltre due giorni lavorativi dall'acquisizione del dato di versamento.

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 deve 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 ottemperi 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 devono essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, sono previste penali nella misura sotto riportata. Le penali applicate sono previste 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.

Sono previste le seguenti 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 è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
 - d) 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 e): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
 - f) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center o in caso di mancato rispetto dei tempi previsti di cui al precedente livello di servizio g): 0,7 per mille;
 - g) per la ritardata e mancata predisposizione degli atti di riscossione coattiva (a titolo esemplificativo: ingiunzioni di pagamento, avvisi di accertamento esecutivi, solleciti, intimazione ad adempiere e atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive) per cause imputabili all'Aggiudicatario che hanno determinato la prescrizione/decadenza del credito: 100% dell'importo complessivo del debito prescritto/decaduto (tributo/provento, sanzione e interessi);
 - h) per annullamento totale, degli atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive, per cause imputabili all'Aggiudicatario (per esempio: mancanza/irregolarità della notifica degli atti prodromici, etc.) che hanno determinato la prescrizione/decadenza del credito: 100% dell'importo complessivo del debito prescritto/decaduto (tributo/provento, sanzione e interessi);
 - 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 è prevista 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 ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di predisposizione del sollecito di cui alla lett.f) paragrafo 3.6.8 : 100 euro per ogni giorno di ritardo
 - m) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo 3.6.9 "Gestione dei rimborsi o compensazioni": 100 euro per

- ogni giorno di ritardo;
- n) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 3.6.10 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che in caso di mancato deposito di domanda di ammissione al passivo o di insinuazione al passivo "ultratardiva" è prevista un'ulteriore penale pari al 100% dell'importo complessivo del credito; in caso di deposito di insinuazione al passivo tardiva è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- o) per il mancato rispetto dei termini per attivare le procedure esecutive e cautelari di cui al paragrafo 3.6.4: 0,3 per mille;
- p) per il mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, e/o coobbligati, salvo dimostrazione da parte dell'Aggiudicatario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure: 0,7 per mille;
- q) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- r) per il mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione/rendicontazione: 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 debitori, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario, nei casi in cui, per causa imputabile al suo operato, il giudizio venga definito con sentenza definitiva sfavorevole all'Ufficio, oppure si estingua in seguito a una pronuncia di cessata materia del contendere a seguito di annullamento dell'atto, è tenuto a rifondere all'Ente, entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza:

- le eventuali spese di soccombenza;
- il 100% dell'importo complessivo (tributo/provento, sanzione ed interessi) del credito prescritto oppure per il quale è decaduto il potere di emettere l'avviso di accertamento esecutivo.

Inoltre, 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 Tecnico etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.7. GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO VERBALI SANZIONI AMMINISTRATIVE LEGGE 689/1981

3.7.1 Descrizione del servizio

L'Ente locale, tramite propri uffici o enti esterni si occupa dell'attività di accertamento degli illeciti amministrativi relativi alle violazioni di regolamenti comunali, ordinanze del Sindaco, Leggi Regionali, Leggi Nazionali e comunitarie, secondo le procedure previste dalla Legge n.689/81 Capo I Sez. I e II..

Il servizio a carico dell'aggiudicatario è finalizzato all'ottimizzazione in termini organizzativi e gestionali delle procedure inerenti le seguenti attività:

- a) acquisizione e memorizzazione su sistema informatico dei dati dei verbali di illeciti amministrativi elevati dagli uffici comunali (ad eccezione di quelli elevati dalla Polizia Locale) per le materie di competenza comunale (violazioni di regolamenti comunali, ordinanze del Sindaco, Leggi Regionali, Leggi Nazionali e comunitarie);
- b) predisposizione e caricamento su apposita piattaforma degli elenchi dei verbali (copia conforme del verbale cartaceo o dell'atto realizzato a stampa dal sistema informatico) per la notifica massiva e informatizzata al destinatario o ai destinatari, e rendicontazione degli esiti di notifica;
- c) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione e rendicontazione dei pagamenti dei verbali suindicati;
- d) elaborazione dei flussi per l'invio all'ufficio sanzioni amministrative dell'Ente delle sanzioni non oblate o pagate parzialmente ai fini della creazione delle liste delle ordinanze ingiunzioni.

L'attività deve essere svolta secondo le procedure normative previste per le sanzioni amministrative (Capo I Sez. I e II Legge n.689/81), nonché secondo le normative vigenti in materia di notifica dei verbali per illeciti amministrativi.

I verbali elevati dagli uffici comunali (ad eccezione di quelli elevati dalla Polizia Locale) nell'ultimo triennio (2021-2023) ammontano a circa 15.600 (di cui circa il 94% di competenza dell'U.O. Gestione Ciclo Rifiuti Urbani per le violazioni relative al regolamento comunale rifiuti e regolamento regionale dell'Ente territorialmente competente [Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna dei Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR)], la restante percentuale suddivisa tra U.O. Riscossione e Controlli per le violazioni in materia ISEE, settore politiche abitative per le violazioni relative al Regolamento comunale in materia di servizi abitativi, Area Educazione Istruzione e nuove generazioni per le violazioni relative al regolamento comunale

in materia di servizi scolastici-educativi).

I verbali pagati ammontano a circa il 55%, l'ulteriore 45% è gestito dall'U.O. Sanzioni Amministrative dell'Ente ai fini dell'emissione del provvedimento conclusivo del procedimento ex art. 18 L.689/81.

3.7.2 Acquisizione e memorizzazione dei verbali

Acquisizione e memorizzazione nel sistema informatico dei dati di tutti i verbali di illeciti amministrativi elevati dagli uffici comunali suindicati.

L'attività di inserimento dei verbali deve comprendere 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.

L'Aggiudicatario deve inserire tutte le informazioni necessarie e provvedere ad eventuali correzioni delle eventuali anomalie.

Il sistema informatico deve prevedere per ogni singolo verbale la creazione di un fascicolo digitale del soggetto che deve essere in successive fasi integrato con varie tipologie di documentazione (pagamenti, notifiche, ecc.).

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

- a) dati anagrafici del trasgressore o dell'obbligato in solido;
- b) identificativo del verbale con data, luogo e agente accertatore;
- c) riferimento/i normativo/i violato/i collegato/i all'emissione del verbale;
- d) descrizione della violazione;
- e) data di notifica del verbale di violazione;
- f) dati collegati all'avvenuto pagamento del verbale;
- g) semplice aggiornabilità dei modelli di provvedimento, dell'indice delle norme violate e di ogni altro indice applicato al sistema;
- h) campo libero per l'inserimento di note a cura dell'operatore;
- i) archiviabilità di pec o altro contatto nel fascicolo digitale inerente il verbale/trasgressore;
- j) possibilità di salvare documentazione in ogni singolo fascicolo (copia del verbale notificato, copia notifica, dati di pagamento, data di pagamento etc...).

3.7.3 Predisposizione per la notifica dei verbali

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

- a) ogni verbale (copia conforme dell'originale cartaceo o documento informatico creato

direttamente sull'apposito applicativo, a seconda della particolarità del singolo accertamento) deve essere predisposto e protocollato anche su sistema in uso all'Ente secondo le modalità di legge, ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di sanzioni, spese, la data di scadenza per il pagamento, la descrizione della violazione, 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 deve prevedere la possibilità di inserire nell'atto una descrizione della violazione non necessariamente standardizzata. Il contenuto ed il layout dei verbali devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il trasgressore/obbligata/o in solido. Al verbale deve essere allegato un avviso di pagamento pagoPa o altro documento di pagamento determinato dall'Ente;

- b) prevedere una procedura che garantisca la gestibilità di verbali che individuano 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 conseguenti procedure per l'emissione dell'ordinanza-ingiunzione;
- c) elaborare i flussi finalizzati alla notifica dei verbali nel rispetto delle modalità e dei termini di legge e comunque sulla base delle indicazioni dell'Ente; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio dei verbali da notificare, su cui il Responsabile dell'Ente porrà il proprio visto di autorizzazione;
- e) inserire sul 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, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.7.4 "Acquisizione e restituzione per rilievi reportistici e di statistica e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle sanzioni amministrative" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adequamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo

le modalità di legge;

- 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 che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro venti giorni dal ricevimento dell'eventuale esito negativo del recapito l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche (ad esempio dei nominativi/ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di coobbligati etc.) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati dev'essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del debitore.

3.7.4 Acquisizione e restituzione per rilievi reportistici e di statistica e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle sanzioni amministrative

Relativamente all'attività di rendicontazione dei verbali emessi, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, accedendo direttamente al sistema informatico in uso, di visualizzare le seguenti informazioni:

- la situazione generale e dettagliata del numero dei verbali emessi e di quelli notificati;
- la situazione debitoria e procedurale di ogni singolo trasgressore/obbligato in solido.

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), degli atti scaricati ed annullati, della situazione dettagliata dei pagamenti, dei rimborsi/compensazioni accolti ed eseguiti. Tali rendicontazioni, da fornire con una periodicità mensile o termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, devono essere in formato excel e/o libre office (foglio elettronico), in modo da consentire anche successive elaborazioni a cura dell'Ente.

Per l'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dal trasgressore e/o coobbligato solidale per i verbali, l'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di procedere 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, bollettini PagoPA 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 deve contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. sanzione, recupero spese, spese di notifica, etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, del numero di bolletta di riversamento in tesoreria, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione che possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- d) consentire all'Ente di visualizzare, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità;
- e) elaborazione dei flussi dei verbali regolarmente notificati e trasmissione all'ufficio sanzioni amministrative per l'eventuale avvio delle procedure di emissione delle ordinanze ingiunzioni Legge 689/81 di cui al capitolo 3.8, con cadenza almeno trimestrale o secondo quanto definito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio;
- f) predisporre istruttorie a supporto dell'emissione delle ordinanze ingiunzioni di cui alla legge 689/1981 in caso di richieste di audizioni i scritti difensivi presentati dai sanzionati avverso il verbale di violazione amministrativa e in casi di ricorso al Giudice di pace avverso le ordinanze ingiunzioni di cui alla Legge 689/1981.

3.7.5 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione

Il soggetto che ha 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 soggetti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la pratica conseguente, accertando la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso, verificando la corrispondenza e la regolarità dei pagamenti effettuati, ed eventualmente interloquendo con il richiedente per acquisire ulteriori informazioni o

- documenti necessari per completare l'istruttoria;
- c) verificare la situazione complessiva del soggetto richiedente il rimborso, anche in relazione a periodi o entrate diverse da quelle oggetto dell'istanza, al fine di evidenziare eventuali possibilità di compensazione con posizioni creditorie dell'Ente o, in ogni caso, l'improcedibilità del rimborso per contestuale sussistenza di insoluti a carico dell'istante;
 - d) completare l'istruttoria con la predisposizione dell'atto di accoglimento o diniego (totale o parziale) dell'istanza, da sottoporre al Responsabile dell'Entrata, di norma entro 90 giorni dalla presentazione, e comunque in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente; 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;
 - e) predisporre e protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, previa acquisizione della firma del Responsabile dell'Entrata, il provvedimento finale, analiticamente motivato, da inviare o notificare al richiedente, in base a quanto condiviso con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; con particolare riferimento all'ipotesi del diniego (totale o parziale), l'atto deve essere notificato e contenere l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata (a stampa o digitale), nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
 - f) aggiornare la posizione nel sistema informatico laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal soggetto richiedente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
 - g) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi da liquidare suddivisi per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
 - i. dati anagrafici e fiscali del richiedente
 - ii. annualità della sanzione oggetto dell'istanza;
 - iii. importo sanzione da rimborsare;
 - iv. importo interessi maturati da rimborsare relativi alla sanzione;
 - v. modalità di effettuazione del rimborso con espressa indicazione delle coordinate di appoggio bancario o postale (IBAN);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo) per la successiva adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e pagamento a cura dell'Ente e su tracciato standard concordato, utile per l'acquisizione automatica nei gestionali in uso presso

l'Ente;

h) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi da compensare, suddivisi per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:

- i. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
- ii. annualità della sanzione oggetto dell'istanza;
- iii. importo sanzione da compensare;
- iv. importo interessi maturati da compensare relativi alla sanzione;
- v. importo del credito dell'Ente quale oggetto di compensazione, con espressa indicazione della tipologia di tributo/provento/sanzione e delle coordinate di bilancio (capitolo di PEG e accertamento di bilancio);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio excel o analogo), per la successiva adozione dei provvedimenti di liquidazione e compensazione a cura dell'Ente;

j) predisporre con periodicità almeno trimestrale, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, una reportistica contenente l'elenco delle istanze di rimborso, in ordine cronologico di presentazione e suddivise per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali), con indicazione dei seguenti elementi minimi:

- i. estremi (numero di protocollo e data di presentazione) dell'istanza di rimborso;
- ii. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
- iii. annualità della sanzione oggetto dell'istanza;
- iv. importo richiesto a rimborso e indicato nell'istanza;
- v. stato della pratica (a titolo esemplificativo: sospeso in attesa di documentazione integrativa, sospeso per sussistenza di debiti non consolidati o altri insoluti, istruttoria completata con importo da diniegare o da rimborsare/compensare, istruttoria completata con importo già diniegato o per il quale è stato già emesso provvedimento di liquidazione/compensazione);
- vi. importo da rimborsare/compensare (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti);
- vii. importo già rimborsato/compensato (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti)

m) acquisire e archiviare in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione, con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita, memorizzandole all'interno del fascicolo digitale del contribuente.

Il sistema informatico traccia le attività svolte dall'Aggiudicatario, affinché l'Ente disponga

della possibilità di consultare in tempo reale la situazione di un singolo richiedente e lo stato di avanzamento dell'istruttoria.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso 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 in opportuna considerazione i termini di legge e, in ogni caso, l'istruttoria deve essere completata entro novanta giorni dalla data di attivazione del servizio o altro termine superiore concordato con l'Ente.

3.7.6 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) creazione, verifica delle liste dei verbali: a cadenza mensile;
- b) predisposizione e consegna dei flussi per la notifica dei verbali a cadenza mensile: assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- c) redazione di un report a cadenza trimestrale dei verbali emessi, di quelle notificati e di quelli pagati e non pagati;
- d) riconciliazione dei bollettini PagoPa, di conto corrente postale premarcati, e pagamenti tramite: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- e) riconciliazione dei 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
- f) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti sul 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- g) rendicontazione delle somme riscosse e da contabilizzare nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: di norma a

periodicità mensile salvo periodo inferiore da concordare con l'Ente in fase di chiusura dell'esercizio finanziario.

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 deve 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 ottemperi agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopraindicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, sono applicate penali nella misura sotto riportate.

Le penali applicate sono 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.

E' prevista la seguente penale:

- a) per la ritardata e mancata predisposizione dei verbali per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto per la quale è decaduto per l'Ente il potere di irrogazione della sanzione;
- b) per la ritardata elaborazione dei flussi dei verbali regolarmente notificati da trasmettere all'ufficio sanzioni amministrative per l'eventuale avvio delle procedure di emissione delle ordinanze ingiunzioni Legge 689/81: euro 100 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, nei casi in cui, per causa imputabile al suo operato, il giudizio venga definito con sentenza definitiva sfavorevole all'Ufficio, oppure si estingua in seguito a una pronuncia

di cessata materia del contendere a seguito di annullamento dell'atto, è tenuto a rifondere all'Ente

- le eventuali spese di soccombenza;
- il 100% dell'importo complessivo del credito decaduto.

Inoltre, 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 Tecnico etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

3.8 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ORDINANZE INGIUNZIONI SANZIONI AMMINISTRATIVE (LEGGE 689/1981)

3.8.1 Descrizione del servizio

L'Ufficio sanzioni amministrative dell'Ente 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.

Il servizio a carico dell'aggiudicatario è finalizzato a supportare l'Ufficio nell'espletamento delle suddette attività.

In particolare, attraverso la messa a disposizione di un sistema informatico, l'Aggiudicatario deve gestire le seguenti fasi:

- a) interfacciarsi con gli altri sistemi informatici in uso all'Ente per garantire l'acquisizione in automatico dei flussi dei verbali provenienti dai sistemi informativi utilizzati dall'Ente;
- b) acquisizione e memorizzazione, di norma in modalità automatizzata di tutti i verbali relativi a sanzioni amministrative di propria competenza: illeciti amministrativi relativi a violazione di regolamenti comunali, ordinanze sindacali, leggi regionali-nazionali-comunitarie ad eccezione delle materia di competenza di altri settori dell'Ente quali, a titolo esemplificativo, violazioni urbanistiche e violazioni in materia di codice della strada;
- c) verifica ed integrazione di tutti i dati acquisiti in modalità automatizzata (attività di back-office);
- d) predisposizione e protocollazione, anche su sistema informatico in uso all'Ente, delle ordinanze-ingiunzioni e ordinanze di confisca per la violazione di norme regolamentari, con l'osservanza delle norme di cui al capo I sez. I e II della legge 689/81;
- e) elaborazione dei flussi delle ordinanze Legge 689/1981 finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;

l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun ordinanza;

- f) gestione delle rateizzazioni delle ordinanze-ingiunzioni;
- g) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni;
- h) predisposizione con cadenza almeno semestrale e comunque entro i termini regolamentari e di legge della lista di carico delle ordinanze-ingiunzioni non pagate, con specifico dettaglio degli importi riferiti a sanzioni, interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, al fine di avviare la fase di riscossione coattiva.

3.8.2 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 devono, a cura dell'Aggiudicatario, essere inseriti, di norma, nel sistema informatico mediante l'acquisizione in automatico dei flussi provenienti dalle piattaforme tecnologiche gestite dal medesimo Aggiudicatario o da sistema informatico non gestito dal medesimo Aggiudicatario.

Si specifica che per i verbali di competenza della Polizia Locale, ad eccezione di quelli relativi a violazioni del Codice della strada, l'Aggiudicatario deve acquisire anche i flussi dei pagamenti.

I verbali di competenza di altri settori dell'Ente non dotati di sistemi informatici e di altri soggetti pubblici esterni all'Ente devono essere inseriti manualmente e archiviati secondo le indicazioni fornite dall'Ente.

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 sanzionato che deve essere integrato in successive fasi con varie tipologie di documentazione e deve essere rappresentativo dello stato di lavorazione del verbale a cui si riferisce.

Si elencano un insieme minimo di informazioni che devono essere rese disponibili in ciascun fascicolo digitale del sanzionato e che devono essere 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 e stato 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 sanzionato inerente il verbale/trasgressore.

Ai fini della gestione delle audizioni deve essere previsto:

- a) un apposito calendario per la gestione degli appuntamenti;
- b) un sistema automatico di e-mail, pec, per procedere all'invito dei soggetti da invitare in audizione;
- c) la predisposizione della creazione del verbale di audizione;
- d) 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, deve essere prevista:

- a) la gestione a sistema del verbale di sequestro connesso al verbale di violazione;
- b) 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);

- c) 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.

In pendenza di un eventuale ricorso avverso ordinanza ingiunzione deve essere prevista:

- a) la sospensione dell'iter del procedimento;
- b) l'inserimento di dati e di informazioni;
- c) l'inserimento della copia della sentenza con relativo esito e delle spese processuali da recuperare/da pagare con relativo monitoraggio.

3.8.3 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).

3.8.4 Predisposizione per la notifica delle ordinanze ingiunzioni

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

- a) verifica e predisposizione dell'elenco dei sanzionati 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'Entrata porrà il proprio visto di autorizzazione;
- e) prevedere una procedura che garantisca la gestibilità di verbali che individuano 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 sul sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (es: annualità di bilancio, capitolo di PEG, numero di accertamento, ecc.). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.8.6 "Acquisizione e restituzione per rilievi reportistici e di statistica e rendicontazioni dei pagamenti delle ordinanze ingiunzioni" per consentire all'Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l'iscrizione/adequamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- g) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, le ordinanze ingiunzioni. Ogni ordinanza ingiunzione, predisposta secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve 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 deve prevedere la possibilità di inserire nell'atto una motivazione non necessariamente standardizzata. Il contenuto ed il layout delle ordinanze ingiunzioni devono essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione che possa essere ritenuta utile per il sanzionato. All'ordinanza ingiunzione deve/devono essere allegati gli avvisi di pagamento PagoPa o altro documento di pagamento determinato dall'Ente;
- h) elaborare i flussi finalizzati alla notifica delle ordinanze ingiunzioni nel rispetto delle modalità e dei termini di legge e comunque sulla base delle indicazioni dell'Ente; l'Aggiudicatario deve garantire, in via residuale anche la possibilità della notifica puntuale di ciascun atto; gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- 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. Entro quattro mesi dal ricevimento dell'eventuale esito negativo del recapito l'Aggiudicatario deve procedere con le opportune verifiche (ad esempio dei nominativi/ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di

coobbligati etc.) per consentire la rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del debitore.

- j) archiviare i documenti cartacei collegati alla singola ordinanza ingiunzione.

3.8.5 Gestione delle rateizzazioni

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

A tal fine deve:

- a) acquisire, le istanze presentate dai sanzionati 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, 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) predisporre il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) da notificare al sanzionato, allegando, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; il sistema di pagamento da adottare deve essere, di norma, l'addebito in conto corrente. 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 documenti di pagamento per consentire al sanzionato 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 mensilmente l'andamento degli incassi delle rate e sollecitare telefonicamente e/o tramite e-mail il mancato pagamento anche di una sola rata;
- f) predisporre il sollecito di cui al comma 800, art. 1, della L. 160/2019 da inviare/notificare al contribuente, entro il mese successivo al verificarsi del presupposto previsto dalla normativa vigente;
- g) gestire in tutte le fasi del procedimento di rateizzazione sul sistema informatico, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento).

- Tale fase è necessaria al fine delle rendicontazioni contabili di cui al paragrafo 3.8.6 “Acquisizione e restituzione per rilievi reportistici e di statistica e rendicontazioni dei pagamenti delle ordinanze ingiunzioni” per consentire all’Ente di visualizzare le informazioni necessarie per l’iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo la normativa vigente;
- h) 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;
- i) rendere disponibile all’Ente, anche tramite l’accesso diretto al sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, i piani di rateazione decaduti dal beneficio.

3.8.6 Acquisizione e restituzione per rilievi reportistici e di statistica e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni

Relativamente all’attività di rendicontazione delle ordinanze ingiunzioni emesse, l’Aggiudicatario deve consentire all’Ente di visualizzare, accedendo direttamente al sistema informatico in uso, le seguenti informazioni:

- la situazione generale e dettagliata del numero di ordinanze ingiunzioni emesse e di quelle notificate;
- la situazione debitoria e procedurale di ogni singolo sanzionato, con dettaglio dell’eventuale fase di riscossione coattiva.

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 in ciascuna fase della riscossione compresa quella della riscossione coattiva e dello stato dell’eventuale procedure di 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.

Il sistema informatico deve prevedere inoltre una comunicazione con i diversi gestionali per aggiornare lo stato finale del debito comunicando l’avvenuto pagamento anche in fase coattiva oppure l’annullamento.

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 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, bollettini PagoPA 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;
- d) tale rendicontazione deve contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. sanzione, maggiorazioni, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, del numero di bolletta di riversamento in tesoreria, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione che possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- e) consentire all'Ente di visualizzare una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

3.8.7 Gestione delle istanze di rimborso o compensazione

Il soggetto che ha 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 soggetti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la pratica conseguente, accertando la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso, verificando la corrispondenza e la regolarità dei pagamenti effettuati, ed eventualmente interloquendo con il richiedente per acquisire ulteriori informazioni o documenti necessari per completare l'istruttoria;
- c) verificare la situazione complessiva del soggetto richiedente il rimborso, anche in relazione a periodi o entrate diverse da quelle oggetto dell'istanza, al fine di evidenziare eventuali possibilità di compensazione con posizioni creditorie dell'Ente o, in ogni caso,

- l'improcedibilità del rimborso per contestuale sussistenza di insoluti a carico dell'istante;
- d) completare l'istruttoria con la predisposizione dell'atto di accoglimento o diniego (totale o parziale) dell'istanza, da sottoporre al Responsabile dell'Entrata, di norma entro 90 giorni dalla presentazione, e comunque in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente; 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;
- e) predisporre e protocollare, anche su sistema già in uso all'Ente, previa acquisizione della firma del Responsabile dell'Entrata, il provvedimento finale, analiticamente motivato, da inviare o notificare al richiedente, in base a quanto condiviso con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio; con particolare riferimento all'ipotesi del diniego (totale o parziale), l'atto deve essere notificato e contenere l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata (a stampa o digitale), nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- f) aggiornare la posizione nel sistema informatico laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal soggetto richiedente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- g) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi da liquidare suddivisi per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
- i. dati anagrafici e fiscali del richiedente
 - ii. annualità della sanzione oggetto dell'istanza;
 - iii. importo sanzione da rimborsare;
 - iv. importo interessi maturati da rimborsare relativi alla sanzione;
 - v. modalità di effettuazione del rimborso con espressa indicazione delle coordinate di appoggio bancario o postale (IBAN);
- l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo) per la successiva adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e pagamento a cura dell'Ente e su tracciato standard concordato, utile per l'acquisizione automatica nei gestionali in uso presso l'Ente;
- h) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi da compensare, suddivisi per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di

presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:

- i. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
- ii. annualità della sanzione oggetto dell'istanza;
- iii. importo sanzione da compensare;
- iv. importo interessi maturati da compensare relativi alla sanzione;
- v. importo del credito dell'Ente quale oggetto di compensazione, con espressa indicazione della tipologia di tributo/provento/sanzione e delle coordinate di bilancio (capitolo di PEG e accertamento di bilancio);

l'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio excel o analogo), per la successiva adozione dei provvedimenti di liquidazione e compensazione a cura dell'Ente;

k) predisporre con periodicità almeno trimestrale, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, una reportistica contenente l'elenco delle istanze di rimborso, in ordine cronologico di presentazione e suddivise per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali), con indicazione dei seguenti elementi minimi:

- i. estremi (numero di protocollo e data di presentazione) dell'istanza di rimborso;
- ii. dati anagrafici e fiscali del richiedente;
- iii. annualità della sanzione oggetto dell'istanza;
- iv. importo richiesto a rimborso e indicato nell'istanza;
- v. stato della pratica (a titolo esemplificativo: sospeso in attesa di documentazione integrativa, sospeso per sussistenza di debiti non consolidati o altri insoluti, istruttoria completata con importo da diniegare o da rimborsare/compensare, istruttoria completata con importo già diniegato o per il quale è stato già emesso provvedimento di liquidazione/compensazione);
- vi. importo da rimborsare/compensare (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti);
- vii. importo già rimborsato/compensato (comprensivo della quota di interessi maturati se dovuti)

n) acquisire e archiviare in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita, memorizzandole all'interno del fascicolo digitale del contribuente.

Il sistema informatico traccia le attività svolte dall'Aggiudicatario, affinché l'Ente disponga della possibilità di consultare in tempo reale la situazione di un singolo richiedente e lo stato di avanzamento dell'istruttoria.

L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso 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 in opportuna considerazione i termini di legge e, in ogni caso, l'istruttoria deve essere completata entro novanta giorni dalla data di attivazione del servizio o altro termine superiore concordato con l'Ente.

3.8.8 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

Per ogni operazione strumentale finalizzata a dare attuazione al servizio e nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività e per garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, l'Aggiudicatario, con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento, deve organizzare le seguenti attività di:

- ricevimento del pubblico,
- servizio telefonico o di call center,
- gestione di apposita casella di posta elettronica.

L'attività di front office da attivare presso i locali di cui al paragrafo 2.7 "Luogo di esecuzione del servizio" deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'Ente con apertura al pubblico dal lunedì al venerdì e per almeno 10 ore settimanali.

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

L'attività di front-office deve essere organizzata, di norma, con un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti. Tale servizio deve essere configurato all'interno del Portale dell'Ente. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello, in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'Aggiudicatario tramite il back office del servizio Agenda appuntamenti.

L'attività di servizio telefonico o di call center è destinata a fornire informazioni dettagliate sulla posizione dei sanzionati che contattano uno o più specifici numeri verde attivati dall'Aggiudicatario (gratuito da numero fisso o cellulare).

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 telefonico o call center deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno 10 ore settimanali.

L'Aggiudicatario, con periodicità mensile, deve 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.

Il servizio deve comprendere anche 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.

3.8.9 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 sanzionato ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del credito (es. ordinanze/verbali per periodi precedenti il fallimento, ingiunzioni di pagamento), predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, istruttorie in caso di procedure con richiesta di voto, 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.

3.8.10 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) per attività di acquisizione dei verbali da flusso e inserimento manuale ai fini dell'emissione delle ordinanze ingiunzioni: a cadenza trimestrale;
- b) per attività di verifica-bonifica e integrazione dei dati di cui al paragrafo 3.8.3: entro 30 giorni dal caricamento del flusso;
- c) per il servizio specifico di agenda elettronica, disponibilità per appuntamento: non oltre sette

- giorni lavorativi dalla richiesta;
- d) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alle caselle di posta elettronica di cui al paragrafo 3.8.8 "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
 - e) creazione, verifica, delle liste di ordinanza ingiunzione: a cadenza trimestrale;
 - f) predisposizione e consegna dei flussi per la notifica delle ordinanze ingiunzioni: assicurando il totale rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
 - 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) riconciliazione dei bollettini PagoPa, 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
 - j) riconciliazione dei 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per i pagamenti non riconciliati;
 - k) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti sul 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, o secondo quanto stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio, l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
 - l) rendicontazione delle somme riscosse e da contabilizzare nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: di norma a periodicità mensile salvo periodo inferiore da concordare con l'Ente in fase di chiusura dell'esercizio finanziario;

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 deve 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 ottemperi 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, sono applicate penali nella misura sotto riportate.

Le penali applicate sono 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.

Sono previste le seguenti penali:

- a) per ritardata acquisizione dei flussi dei verbali e del caricamento manuale di cui al precedente livello di servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ritardata attività di verifica-bonifica dei dati di cui al precedente livello di servizio b): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per la ritardata e mancata predisposizione delle ordinanze ingiunzioni Legge 689/81 per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto per il quale è prescritto per l'Ente il potere di irrogazione della sanzione;
- 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 ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di predisposizione del sollecito di cui alla lett.f) paragrafo 3.8.5 : 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) per mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione e rendicontazione delle somme riscosse: € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- g) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo 3.8.9 "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 Euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che in caso di mancato deposito di domanda di ammissione al passivo o di insinuazione al passivo "ultratardiva" è prevista un'ulteriore penale pari al 100% dell'importo complessivo del credito; in caso di deposito di

insinuazione al passivo tardiva è prevista un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;

- h) per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento indicato al precedente livello di servizio c): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente livello di servizio d): 100 euro 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 sanzionati, l'Aggiudicatario si deve fare carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario, nei casi in cui, per causa imputabile al suo operato, il giudizio venga definito con sentenza definitiva sfavorevole all'Ufficio, oppure si estingua in seguito a una pronuncia di cessata materia del contendere a seguito di annullamento dell'atto, è tenuto a rifondere all'Ente:

- le eventuali spese di soccombenza;
- il 100% dell'importo complessivo del credito prescritto.

Inoltre, 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 Tecnico etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

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

3.9.1 Descrizione del servizio

In applicazione dell'art. 1 del D.L. 203/2005 e ss.mm.ii. e di eventuali ulteriori norme volte a contrastare le frodi, l'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente l'attività di segnalazione all'Agenzia delle Entrate e alla Guardia di Finanza, di soggetti per cui l'Ente rilevi atti o negozi indicativi di evasione o elusione fiscale, contributiva o di frodi su agevolazioni da bonus edilizi.

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:

- i. l'analisi e l'incrocio dei flussi informativi messi a disposizione dal Comune (quali, ad esempio, le banche dati IMU/TASI, imposta di soggiorno, Canone unico patrimoniale e tassa rifiuti, l'Anagrafe dei residenti, l'Anagrafe AIRE, Dichiarazione dei Redditi, Utenze elettriche e gas, Locazioni, Catasto Terreni e Fabbricati, Anagrafe Imprese, dichiarazioni ISEE ecc);
- b) la collaborazione con altri uffici dell'amministrazione comunale (Polizia Locale, Settore Economia, Edilizia e Urbanistica, Patrimonio e Anagrafe), finalizzata al recupero di atti e informazioni riguardanti i soggetti sottoposti a controllo;
- c) 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, delle relative guide operative e tenendo conto anche di quanto previsto dal Protocollo d'intesa siglato tra Agenzia delle Entrate, Associazione nazionale dei Comuni (ANCI), Guardia di Finanza e Fondazione Istituto per la Finanza e l'Economia Locale - IFEL (Age.Aged 001.Registro ufficiale 0385483.14-10-2022.U), a titolo esemplificativo:
 - i) Commercio e professioni;
 - ii) Urbanistica e territorio;
 - iii) Proprietà edilizia e patrimonio immobiliare;
 - iv) Residenze fittizie all'estero;
 - v) Disponibilità di beni indicativi di capacità contributiva;
- d) caricare le segnalazioni nell'apposito applicativo disponibile su SIATEL Punto Fisco e trasmettere le stesse ad Agenzia delle Entrate o Guardia di Finanza tenendo conto dei termini di decadenza dell'attività dell'Agenzia delle Entrate;
- e) predisporre appositi fascicoli, secondo le modalità concordate con l'Ente, relativi alle segnalazioni inoltrate all'Agenzia dell'Entrate/Guardia di Finanza, comprensivi degli allegati utilizzati per la formulazione delle segnalazioni;
- f) gestire i contatti con i funzionari di Agenzia delle Entrate e Guardia di Finanza, partecipare agli incontri e predisporre, entro i termini concordati, i relativi verbali;
- g) rendicontazione trimestrale delle istruttorie effettuate e dei relativi eventuali caricamenti sul portale delle segnalazioni qualificate;
- h) generazione di quadri riassuntivi e statistici delle segnalazioni inviate secondo le modalità concordate con l'Ente;
- i) 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 richiede, a titolo esemplificativo:

- Imponibile IRPEF;
- Controlli ISEE;
- Cessione a titolo oneroso di licenze per attività specifiche;
- Cessione di aree edificabili;
- Esercizio abusivo dell'attività ricettiva; l'istruttoria ai fini della segnalazione erariale deve essere comunque condotta anche per tutte le posizioni per le quali è stata effettuata attività di verifica e controllo ai fini dell'Imposta di soggiorno sulla base di verbali della Guardia di Finanza o della Polizia Locale oppure è stato emesso atto di omessa/infedele dichiarazione annuale e/o omessa/infedele comunicazione periodica;
- Operazioni societarie e/o contabili che risultano essere fittizie, non reali, strumentali ad evadere il pagamento dovuto dei tributi locali già contestati, nonché oggetto di procedure e atti esecutivi.

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, etc...;
- 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) effettuare istruttoria ai fini della segnalazione erariale per tutte le posizioni di particolare complessità per le quali è stata effettuata attività di verifica e controllo ai fini TARI, IMU/TASI o Imposta di soggiorno ed è stato emesso un avviso di accertamento esecutivo per omessa/infedele dichiarazione, sulla base di quanto concordato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio;
- h) effettuare 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.

3.9.2 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 istruttoria e di caricamento sul portale della segnalazione qualificata, se ne ricorrono i presupposti: non oltre dieci giorni lavorativi dell'eventuale richiesta dell'Ente;
- b) tempo di fornitura all'Ente e/o ai funzionari di Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza della documentazione richiesta ad integrazione della segnalazione: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta.

L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario deve 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 ottemperi 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 devono essere conformi anche all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, sono previste penali nella misura sotto riportata. Le penali sono previste 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.

E' prevista la seguente penale:

- 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.

Inoltre, 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, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato Tecnico etc.), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

4. 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:

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

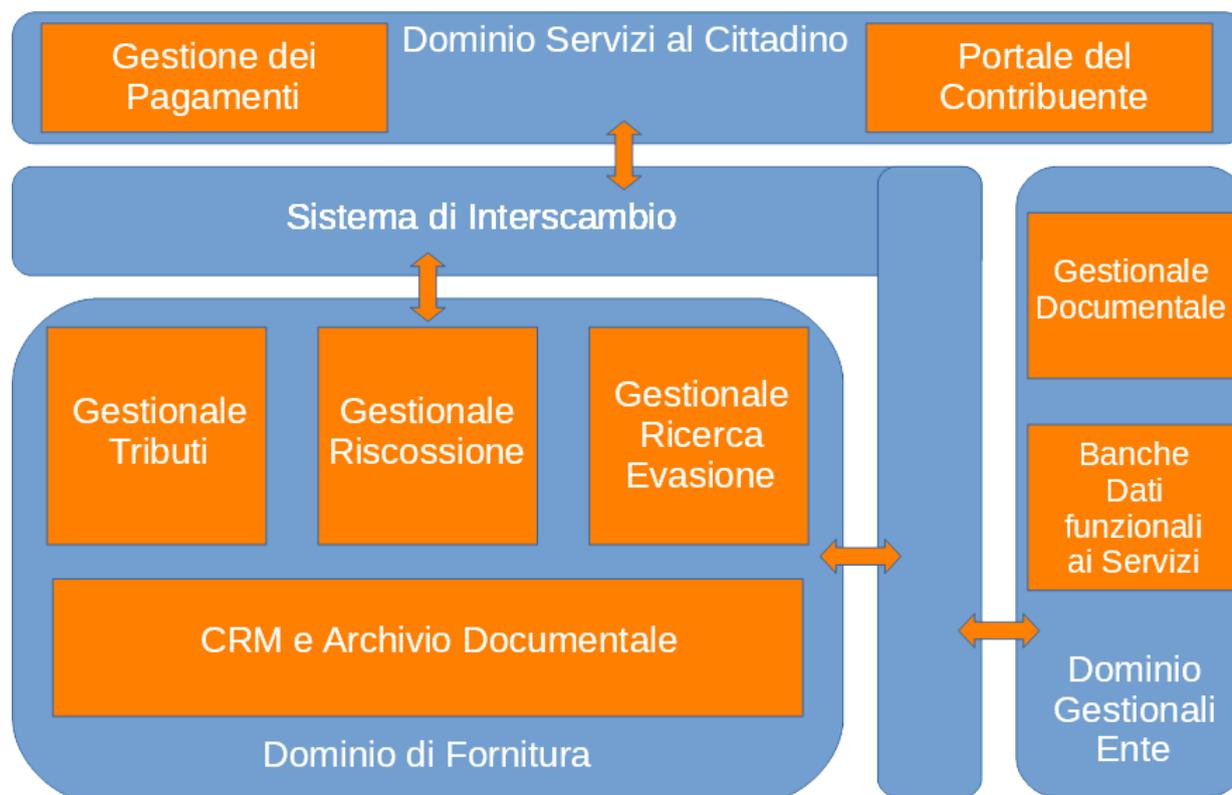
Come descritto più puntualmente nel seguito, devono far parte sempre del dominio di fornitura alcuni software che permettano, in continuità con l'attuale scenario operativo, la proposizione ai contribuenti di alcuni servizi e di automatizzare alcuni processi operativi interni.

Tali software supportano:

- la gestione della Situazione Debitoria del contribuente
- la acquisizione dei flussi delle sanzioni CdS e amministrative dal relativo gestionale
- la Calcolatrice IMU-TASI (*)
- l'estratto conto online per il contribuente (*)
- il servizio di segnalazioni e comunicazioni per i servizi delle entrate (*)
- il servizio di video-chat (*)
- il servizio di chat-bot rivolto ai contribuenti (*)

(*) Tali servizi sono consultabili nella attuale configurazione attraverso il sito dell'Ente.

Si sottolinea in generale che sarà apprezzato infine l'utilizzo di soluzioni innovative basate su tecniche di intelligenza artificiale, che permettano di semplificare e efficientare l'attività degli operatori (in particolare sulle attività ripetitive) e la relazione con i contribuenti.



L'attivazione di ognuno dei sistemi informativi qui elencati è legata alla attivazione dei servizi descritti nella parte A del "Capitolato Tecnico" che ne faranno uso.

Vista la complessità dei servizi richiesti a Capitolato Tecnico, lo svolgimento di ogni servizio richiede l'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, è richiesto ai sistemi informativi attivati di interloquire tra loro in modo efficace (scambiare dati sotto forma di flussi o di condivisione a livello di database e attraverso servizi di interoperabilità diretta).

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 sono presenti presso l'Ente: il dominio "Gestionali Ente" ed il dominio "Servizi al Cittadino", dettagliatamente descritti nel seguito del documento.

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

- Gestione Documentale
 - Protocollo Informatico
 - Console/scrivania per i flussi documentali e 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 solo in parte sono richiesti all’Aggiudicatario nell’ambito della fornitura a corredo del “Dominio di Fornitura”, mentre la maggior parte sono già nella disponibilità dell’Ente. 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:

- sito informativo istituzionale, servizi digitali di modulistica, servizi di gestione appuntamenti, area personale del cittadino;
- TARI web e IMU web;
- Calcolatrice IMU-TASI (*);
- estratto conto online per il contribuente (*);
- il servizio di segnalazioni e comunicazioni per i servizi delle entrate (*);
- il servizio di video-chat (*);
- il servizio di chat-bot rivolto ai contribuenti (*);
- gateway pagamenti per la integrazione con PagoPA tramite PAYER (piattaforma regionale) e servizi di pagamento dal sito dell’Ente;
- servizi di integrazione con AppIO (tramite la piattaforma regionale GenIO);
- servizio (gateway) di integrazione con SEND.

(*) Tali servizi, come prima indicato, fanno parte del dominio di fornitura.

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 deve tenere conto delle specificità dell’Ente ovvero di tracciati piuttosto che servizi applicativi esposti

dall'Ente. Le modalità attraverso le quali l'Aggiudicatario deve 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 seguito 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 devono essere in grado di governare appieno tutte le attività così come vengono descritte all'interno della parte A del Capitolato Tecnico e si ipotizza possano avere la seguente distribuzione funzionale.

	Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI	Gestione ricerca evasione 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

	Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI	Gestione ricerca evasione TARI
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 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 comunicazioni trimestrali, 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 - Rendicontazione incassi 	<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
Gestionale di Ricerca Evasione	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi anomalie contributive - Analisi evasori totali 	
Citizen Relationship Manager	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione sportello - Gestione call center - Invio comunicazioni - Archivio documentazione - Prenotazione appuntamenti - Supporto attività contenzioso 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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

<p>Gestionale Riscossione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Riversamenti da/verso Riscossione Ordinaria - Gest. ingiunzioni pagamento - Gest. solleciti del credito - Acquisizione flussi versamenti - Riconciliazion e 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 - Riconciliazion e versamenti - Gest. procedure cautelari - Gest. procedure esecutive - Rendicontazione incassi
<p>Gestionale di Ricerca Evasione</p>		<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	
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 deve essere completata dall’Aggiudicatario entro 60 giorni dall’emissione dell’Ordinativo di Fornitura e deve essere intesa come un’attività che a partire da tale data, accompagna l’attivazione dei servizi e dei sistemi informativi a supporto. Quindi le attività realizzative/esecutive devono 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 deve 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 deve 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, devono essere rispettate dall'Aggiudicatario pena l'applicazione di una penale pari 100,00 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 deve 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 "Gestionali dell'Ente" e "Servizi al Cittadino".

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

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. sono in carico all'Aggiudicatario, che deve 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 deve descrivere le fasi (o *workpackages*) e le attività essenziali obbligatorie che devono caratterizzare l'avviamento dei sistemi informativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura. In fase di stesura dell'offerta tecnica, si richiede all'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 deve garantire nell'ambito della fornitura tutta l'attività di project management necessaria per 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 presente **Parte B "requisiti tecnici"**.

Tale attività deve essere garantita per tutta la durata del contratto e deve 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 devono 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 paragrafo 4.3.4 "Sistemi di Interscambio".

I sistemi informativi, descritti nel prosieguo del presente documento, devono 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 può essere rilasciato in varie

fasi, i cui contenuti e tempificazione (proposta in tempistiche) saranno indicati dal piano di lavoro definitivo.

L'Aggiudicatario deve 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 rilasciate 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'Ordinativo di Fornitura.

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 deve essere redatto apposito verbale; in caso di esito negativo di un collaudo, l'Aggiudicatario deve 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;

deve essere 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 deve essere allestito sui sistemi in cloud messi a disposizione dall'Aggiudicatario e su un set di dati messi a disposizione dall'Ente per questa attività.

L'ambiente di test deve essere sempre accessibile all'Ente 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, l'Aggiudicatario deve 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.

La formazione degli utenti deve essere attivata su richiesta dell'Ente e organizzata presso la sede dello stesso e deve essere erogata da istruttori incaricati dall'Aggiudicatario; deve essere 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 deve curare la distribuzione del materiale didattico ai discenti di ciascun modulo formativo. Il materiale formativo minimo deve essere composto da "Manuale utente" ed "Help in linea" per ogni componente o sotto-componente applicativa. Tale documentazione deve essere pronta al momento della formazione e deve 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 rimane di esclusiva proprietà dell'Ente che può riutilizzarlo a sua totale discrezione.

L'organizzazione e il calendario dei moduli formativi devono 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 deve prevedere per ogni componente o sotto-componente la *milestone* di avvio in esercizio. Le attività di avvio in esercizio sono 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 deve 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) nel corretto utilizzo del modulo stesso.

Il servizio deve essere svolto in orario lavorativo presso la sedi dell'Ente e deve essere 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 deve mettere a disposizione un apposito servizio di help-desk che preveda:

- 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 può 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 l'accesso diretto via web, l'utente può 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 possono avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite posta elettronica o sistema di ticketing. Il servizio di assistenza funzionale agli utenti deve essere 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 deve produrre con periodicità mensile documentazione di report sulle attività svolte. La documentazione di report deve contenere gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del sistema sugli utenti dell'Ente.

L'impresa concorrente deve 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 devono essere effettuati come da livelli di servizio richiesto nel seguito del Capitolato Tecnico.

Il servizio di manutenzione correttiva deve essere 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 devono essere immediatamente disponibili nella installazione *cloud*.

Il servizio di manutenzione evolutiva deve essere 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 deve 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/proventi 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 agevolazioni/esenzioni.

Nel caso in cui le modifiche normative portino all'introduzione di un 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. Resta inteso che non sono da considerare manutenzione evolutiva gli eventuali adeguamenti informatici necessari a seguito dell'introduzione della TARI puntuale già oggetto del presente affidamento.

Gli interventi di manutenzione per adeguamento normativa devono essere completati e resi disponibili nei tempi utili al rispetto delle scadenze stabilite dall'Ente.

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

4.2.3 Requisiti generali della soluzione tecnologica

L'asset tecnologico deve garantire i requisiti previsti in materia di sicurezza informatica, disponibilità del servizio e tempi di risposta, secondo quanto richiesto da specifici livelli di servizio definiti nel Capitolato Tecnico. La soluzione tecnologica deve essere fornita come soluzione di cloud computing

in SaaS qualificato Agid/ACN.

Tutti i documenti generati e gestiti attraverso la soluzione richiesta devono essere trattati in modalità conforme all'ultima versione delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" emesse da AGID. L'interfaccia della soluzione tecnologica deve essere full html e la sua fruibilità deve essere assicurata mediante tutti i browser più utilizzati sul mercato (IE, Safari, Edge, Google Chrome, Firefox), con particolare riguardo alle più recenti versioni, rilasciate negli ultimi 3 anni.

La soluzione tecnologica deve garantire un'adeguata fruibilità anche da device mobili, quali a titolo esemplificativo smartphone e tablet, attraverso app nativa e/o usabilità via web con design responsivo.

L'asset tecnologico deve essere provvisto di idonee soluzioni che permettano di garantire un'adeguata protezione di tutte le informazioni contenute e di tutte le transazioni gestite in conformità alla normativa vigente in tema di sicurezza e del trattamento dei dati personali.

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*).

In tema di autenticazione, le soluzioni tecnologiche devono dare la possibilità di autenticarsi anche tramite sistema di autenticazione dell'Ente, devono garantire una modalità di autenticazione centralizzata, delle credenziali di autenticazione degli utenti interni tramite il gateway CAS intranet dell'Ente, utilizzando i protocolli compatibili (CAS Protocol, OAuth2, OpenID Connect) con la versione 6.5.x del CAS.

L'autenticazione degli utenti esterni (per i servizi rivolti ai cittadini oppure alle strutture ricettive per la gestione della imposta di soggiorno) dovrà avvenire tramite cooperazione integrativa con il sistema di gestione delle identità regionale FEDERA. La soluzione tecnologica deve garantire quindi per la componente di front-office modalità di autenticazione tramite CAS Gateway Internet, versione 6.5.x, per supportare tramite FEDERA le credenziali SPID (anche ad uso professionale), CIE e CNS, conformemente alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale. Per maggiori informazioni sulle modalità di integrazione fare riferimento alla documentazione ufficiale: <https://apereo.github.io/cas/6.5.x/protocol/Protocol-Overview.html>.

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 nell'offerta tecnica presentata.

In particolare dovrà essere predisposto tutto quanto necessario previsto dalle leggi vigenti e avvalendosi delle Linee Guida predisposte da AGID/ACN in materia.

Backup periodico dei dati

L'Aggiudicatario deve 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 dalle leggi vigenti e avvalendosi delle Linee Guida predisposte da AGID/ACN in materia.

Accessibilità ed usabilità

Le nuove soluzioni tecnologiche protocollo e procedimenti devono rispettare le disposizioni normative in tema di accessibilità, così come stabilito dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (c.d. "legge Stanca") e dal successivo Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75 "Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", come modificati dal Decreto Legislativo, 10 agosto 2018, n. 106 "Riforma dell'attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici".

In particolare, devono essere rispettate tutte le indicazioni che le Linee Guida AgID stabiliscono sull'accessibilità degli strumenti informatici, vigenti dal 10 gennaio 2020.

Le interfacce utente devono essere realizzate in modalità user friendly, al fine di permettere un'efficace ed efficiente gestione dei documenti e dei processi e consentire una rappresentazione dei dati chiaramente intelligibile ed esaustiva.

Per quanto afferisce all'usabilità e al brand identity del Comune, i sistemi devono garantire il rispetto delle prescrizioni in tema di brand identity e usabilità dei servizi comunali, con possibilità di personalizzare il layout grafico: deve essere possibile personalizzare alcuni componenti delle interfacce di back office, per renderli maggiormente rispondenti al contesto dell'Ente (personalizzazione con loghi e intestazioni che riportano il nome dell'Ente, label personalizzate,

etc.). I sistemi inoltre devono garantire il rispetto delle normative sul tema Trasparenza per la Pubblica Amministrazione.

Protezione dati personali

Le soluzioni tecnologiche, in accordo alle disposizioni normative riguardanti la sicurezza informatica (cybersecurity) e la protezione dei dati personali (privacy), devono garantire la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento UE nr. 2016/679 e ss.mm.ii., ivi comprese le relative misure di sicurezza previste.

I dati oggetto dei servizi devono essere trattati e conservati, per l'intera durata del contratto, all'interno degli stati dell'Unione Europea.

Le soluzioni tecnologiche devono inoltre consentire agli amministratori di sistema, individuati dall'Ente, di monitorare e gestire ruoli e autorizzazioni degli accessi, garantendo sistemi automatici di archiviazione, cancellazione e data retention dei log di sistema, prevedendo un sistema di privacy by design e by default adeguato ai sensi della normativa vigente (crittografia dei dati, diritto all'oblio e identificazione della posizione del dato).

I sistemi devono inoltre prevedere un modello autorizzativo strutturato, in relazione a ruolo e U.O. di appartenenza degli utenti, in grado di applicare diversi livelli di autorizzazioni.

I sistemi devono garantire l'unicità delle funzioni gestite in ogni singolo insieme rispetto al sistema integrato, eliminando ridondanze e duplicazioni dei dati, nonché garantire l'unicità dei dati ed una logica di funzionamento del sistema comune all'intera soluzione, con modalità operative tra loro congruenti e consistenti.

Requisiti minimi di sicurezza

Le soluzioni tecnologiche devono garantire i seguenti requisiti in termini di:

- riservatezza: il sistema deve garantire che l'informazione sia accessibile solo da chi è autorizzato all'accesso;
- trattamento dei dati: tutti i dati gestiti dal sistema devono essere trattati secondo le modalità previste dal GDPR;
- integrità: i sistemi devono salvaguardare l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi per processarla;
- disponibilità: i sistemi devono garantire che gli utenti autorizzati abbiano accesso alle informazioni e agli asset associati quando richiesto;
- autenticazione: l'accesso alle funzionalità applicative che consentono il trattamento di dati personali deve essere consentito, a seguito di una procedura di autenticazione, agli incaricati in possesso di opportune credenziali;

- autorizzazione: i sistemi devono essere dotati di una procedura di autorizzazione che abiliti l'accesso alle risorse in funzione dei profili individuati per i vari incaricati al trattamento, tramite apposite credenziali. In caso di accesso negato, per il rispetto delle regole di sicurezza delle applicazioni, i sistemi devono riportare un messaggio di errore generico.
- deve essere garantito un adeguato sistema antintrusione (IDS/IPS) in grado di monitorare e respingere attacchi di qualsiasi tipo tra cui, ma non solo, interruzioni del servizio (Denial of Service DoS, Diffused Denial of Service DDoS), programmi ostili basati su protocollo HTTP (HTTP worms), vulnerabilità negli applicativi web e nei web server, ecc.

Modularità, flessibilità e standardizzazione

Le soluzioni tecnologiche devono essere articolate per moduli integrati, affinché tutte le informazioni siano rese disponibili tra i diversi moduli in modo automatizzato, oltre che prevedere la massima rispondenza alle diverse esigenze di interoperabilità.

I differenti componenti delle soluzioni tecnologiche devono essere modulari e progettati in modo tale da assicurare la possibile evoluzione della soluzione e l'interazione con altri sistemi.

Deve essere garantita la capacità dei componenti di adeguarsi ai mutamenti tecnologici e di integrarsi con altri sistemi.

Le soluzioni proposte devono prevedere flessibilità in termini di scalabilità tecnologica, al fine di garantire il tempestivo e completo supporto sia ad eventuali aggiornamenti delle normative nazionali, regionali e dei regolamenti comunali, sia alle revisioni di tipo funzionale e dimensionale richieste dall'Ente per le variate esigenze in termini di numero di utenti e di funzioni applicative.

Autenticazione utenti e ruoli

In tema di autenticazione, le soluzioni tecnologiche devono dare la possibilità di autenticarsi anche tramite sistema di autenticazione dell'Ente, devono garantire una modalità di autenticazione centralizzata, delle credenziali di autenticazione degli utenti interni tramite il gateway CAS intranet dell'Ente, utilizzando i protocolli compatibili (CAS Protocol, OAuth2, OpenID Connect) con la versione 6.5.x del CAS.

Per maggiori informazioni sulle modalità di integrazione fare riferimento alla documentazione ufficiale: <https://apereo.github.io/cas/6.5.x/protocol/Protocol-Overview.html>

Le soluzioni devono consentire la gestione dei meccanismi di identificazione degli utenti, di autorizzazione all'accesso e di tutte le fasi di autenticazione (user login), inclusi i processi di autenticazione forte mediante soluzioni in grado di gestire certificati di autenticazione emessi da Enti certificatori legalmente riconosciuti (smart-card, token, ecc..), conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Allegato B, Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza, dal nuovo Regolamento UE n° 910/2014 sull'identità digitale (eIDAS – electronic

Identification Authentication and Signature), dal D.Lgs 85/2005 e ss.mm.ii. Codice dell'Amministrazione Digitale, ovvero accesso con autenticazione a due livelli, e da altre normative di settore.

I sistemi devono garantire la gestione di anagrafiche relative all'organizzazione aziendale, quali a titolo di esempio: organigramma aziendale, utenti abilitati, ruolo utenti. Il sistema deve consentire la modifica dei dati inseriti nelle anagrafiche direttamente da interfaccia.

I sistemi devono prevedere la gestione di più ruoli, con diversi permessi e responsabilità. I ruoli devono poter essere modificati da interfaccia utente, anche a seguito della prima configurazione utenti.

I sistemi devono gestire l'accesso agli utenti in base ai ruoli definiti nella matrice dei permessi.

I sistemi devono prevedere una procedura autorizzativa strutturata, in relazione a ruolo e U.O. di appartenenza degli utenti, in grado di applicare diversi livelli di autorizzazioni.

Storico e tracciabilità

Gli asset tecnologici devono essere dotati di appositi meccanismi di tracciamento e registrazione, a livello di sistema con log applicativi, delle attività eseguite da tutti gli utenti, compresi gli utenti di amministrazione. I log devono essere conservati per il mantenimento dello storico, sia delle azioni svolte dagli utenti che dei documenti prodotti, devono essere immutabili e devono essere accessibili agli amministratori di sistema individuati dall'Ente.

Le operazioni effettuate dagli utenti (anche applicativi) sui sistemi devono essere tracciabili e consultabili in forma permanente.

Le operazioni effettuate sui sistemi devono essere riconducibili all'utente che le ha eseguite.

I log di sistema devono essere conservati secondo indicazioni definite dall'Ente.

I sistemi devono poter permettere il mantenimento di uno storico dei dati e dei documenti archiviati, anche a seguito di modifiche agli stessi.

L'asset tecnologico deve prevedere funzionalità integrate di gestione di tutte le tipologie di utenze, con la possibilità di usufruire lato utente amministratore di un'interfaccia per la creazione, la modifica, la disabilitazione e l'eliminazione delle utenze.

L'accesso alla soluzione tecnologica da parte dei vari utenti per le diverse funzionalità disponibili deve essere regolato tramite la creazione di adeguati ruoli e specifici privilegi/permessi per ciascuna tipologia di ruolo. Ogni ruolo deve quindi essere configurato con un diverso insieme di diritti che determinano il particolare accesso alle informazioni e alle attività della soluzione tecnologica.

Indicativamente, con riserva di verifica in fase di configurazione dell'asset tecnologico, è possibile individuare le seguenti tipologie di utenti:

- amministratori di sistema, con permessi avanzati e di configurazione della soluzione tecnologica (per es. creazione/eliminazione di utenti, visualizzazione e modifica permessi applicativi,

personalizzazione report e template documentali, modifiche minime alla configurazione iniziale della soluzione tecnologica, ecc.);

- responsabili, utenti avanzati che dovranno godere di abilitazioni complete all'interno della soluzione tecnologica;
- utenti che operano sul sistema, utenti che dovranno godere di specifiche abilitazioni all'interno del sistema (es. lettura/caricamento documenti, inserimento note ecc.);
- la gestione utenti potrà essere configurata in gruppi di utenti se richiesto dall'Ente in base a logiche da definire in fase di avvio dei lavori ed analisi;
- i sistemi devono garantire la gestione di anagrafiche relative all'organizzazione aziendale, quali a titolo di esempio: organigramma aziendale, utenti abilitati, ruolo utenti;
- i sistemi devono consentire la modifica dei dati inseriti nelle anagrafiche direttamente da interfaccia.

4.2.4 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 deve produrre idonei report destinati all'Ente. Tali report devono essere prodotti trimestralmente e verificati dall'Ente per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

L'Aggiudicatario deve 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 che devono essere rispettati per tutte le attività richieste nel Capitolato Tecnico.

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	4 ore lavorative nel 100% dei casi
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 12 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.

Continuita' di servizio

Voce	Limiti per penali
Disponibilita' 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 Tecnico parte B, l'Ente è prevista 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.

4.2.5 Exit management

Alla scadenza del contratto, i dati presenti nei sistemi informativi devono essere resi disponibili all'Ente secondo le specifiche tecniche che saranno concordate con l'Aggiudicatario, unitamente a tutti i dati acquisiti dallo stesso durante l'esecuzione del servizio, o a sua disposizione in ragione delle attività svolte. Con almeno sei mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza e senza vantare diritto ad alcun compenso comunque denominato, l'Aggiudicatario si impegna a fornire la documentazione aggiornata relativa a tutte le basi dati utilizzate ed ai sistemi di registrazione dati su ciascuno degli archivi utilizzati e alle modalità utilizzate per la condivisione dati con sistemi terzi, in maniera tale che si possa poi disporre per l'alimentazione di eventuali altri sistemi.

L'Aggiudicatario si impegna a provvedere a tutto quanto necessario affinché l'Ente, direttamente o per tramite di altro aggiudicatario appositamente selezionato, possa subentrare nella gestione delle attività mediante altro servizio analogo o una soluzione applicativa appositamente identificata.

La fase di passaggio ad un nuovo Sistema non dovrà comportare alcuna interruzione di servizio per gli utenti e l'Aggiudicatario dovrà fornire tutto il supporto e la collaborazione ritenuti necessari, a insindacabile

giudizio dell'Ente, per la migrazione alla soluzione applicativa subentrante.

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 Tecnico nel "Dominio di Fornitura" devono essere integrati con il dominio "Gestionali Ente" e con il dominio "Servizi al Cittadino". Inoltre, devono 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 tra 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 contribuente 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 devono essere impiegati dall'Aggiudicatario come primo caricamento dei sistemi informativi oggetto di fornitura.

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

L'Aggiudicatario, nel redigere il piano di lavoro definitivo deve 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.

E' 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,
 - 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 (se ancora utilizzati)
 - RID bancari
 - Riversamenti da/vs Gestionale Tributi
 - Riversamenti da/vs ACSOR

E' 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 deve interfacciarsi con le componenti applicative dell'Ente è basato 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). L'Ente è dotato di un Gateway per i pagamenti che si interfaccia con PayER (piattaforma dei pagamenti di Regione Emilia-Romagna) per integrarsi con il nodo PagoPA. Il Gateway dei pagamenti è lo strato di interfaccia specifico realizzato dall'Ente per regolare

i flussi dei pagamenti elettronici tra i diversi gestionali verticali e PayER; l'Aggiudicatario deve prevedere pertanto l'integrazione con tale sistema, da attivare sulla base delle specifiche esigenze dell'Ente.

In generale l'interfacciamento sincrono per l'interscambio di informazioni deve avvenire in modalità webservice, secondo quanto disposto dalle prescrizioni nazionali (come le Linee Guida AgID sull'interoperabilità e altre linee di indirizzo nazionali in materia).

Tutti i componenti devono quindi essere in grado di interfacciarsi dal punto di vista tecnologico utilizzando standard riconosciuti e aperti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dalle prescrizioni di AgID.

Dal punto di vista tecnico, è preferibile prevedere l'utilizzo di Application Programming Interface, API Rest, rese disponibili mediante il meccanismo di esposizione online e pubblicate sul canale API manager. Sempre tramite il medesimo canale, le nuove soluzioni tecnologiche dovranno sottoscrivere le API esposte dai sistemi esterni che le renderanno disponibili e con i quali è necessario garantire cooperazione applicativa, in conformità alle Linee guida emanate da AgID in materia di interoperabilità (come la Determinazione AgID n. 627/2021, recante l'adozione delle "Linee guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma digitale nazionale dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati" e la Determinazione , recante le "Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni" e le "Linee guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici", ai sensi dell'art. 71 del CAD e della Direttiva (UE) 2015/1535, e successivi aggiornamenti).

Di seguito vengono elencate le componenti che frequentemente sono oggetto di integrazione con i sistemi oggetto di fornitura:

- CAS gateway internet: strato di interfaccia specifico realizzato per regolare i flussi tra Scrivania del Professionista e il Sistema CAS, utilizzando il protocollo CAS 6.5.x, al fin di garantire l'accesso al front-office attraverso SPID, CIE e CNS;
- Gateway Pagamenti: strato di interfaccia specifico realizzato dal Comune di Bologna per regolare i flussi dei pagamenti elettronici tra la Scrivania del Professionista e PayER;
- PayER: piattaforma dei pagamenti di Regione Emilia-Romagna, che tramite PagoPa permette di effettuare transazioni online e la gestione delle rendicontazioni;
- REST.P e micro servizi Console: servizi utilizzati per la integrazione con la console documentale dell'Ente, i servizi utili alla gestione operativa delle caselle PEC e la verifica delle firme digitali apposte sui documenti, per la verifica del formato dei documenti caricati a sistema e per la gestione dei download di documenti archiviati nel gestore documentale dell'Ente;
- Gestore documentale: è il software utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale durante l'intero iter di gestione del procedimento;
- Servizi di protocollazione e di gestione procedimenti: servizi che permettono l'integrazione di dei

sistemi con il Sistema di protocollo generale dell'Ente e di gestione dell'avvio del procedimento.

Si deve inoltre prevedere l'integrazione dei sistemi Informativi oggetto di fornitura con i seguenti servizi dell'ecosistema digitale dell'Ente:

- Server di posta elettronica standard (PEO) e certificata (PEC)
- Sistema utilizzato per lo smistamento e la ricezione dei messaggi di posta elettronica ordinaria (PEO, provider Google) e di posta elettronica certificata (PEC, provider Aruba)
- INI-PEC, l'elenco pubblico dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti, istituito ai sensi dell'articolo 6-bis, comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, al fine di favorire la presentazione di istanze, dichiarazioni e dati, nonché lo scambio di informazioni e documenti tra i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2 del Codice e le imprese e i professionisti in modalità telematica;
- INAD - Indice Nazionale dei Domicili Digitali per le comunicazioni con i privati cittadini.

Le specifiche per l'integrazione con i sistemi dell'Ente saranno messe a disposizione dell'aggiudicatario in fase di avvio dei lavori.

4.3.1.2 Descrizione generale delle opportunita' 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
 - Console documentale e 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 DOCFA 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 fino a qualche anno fa in cooperazione applicativa con la Regione E.R. tramite il componente SINCROCAT, ed ora aggiornato tramite i flussi provenienti direttamente dalla Agenzia delle Entrate..

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

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 come 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 un'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.

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'AdE 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 database centrale catastale e dai database toponomastico e topografico comunale;
- i "dati operazionali" tipici della realtà comunale, quali l'Anagrafe della Popolazione, i Tributi IMU/TASI e TARI;
- 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, Tassa rifiuti, IMU/TASI, 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 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, metadatazione, 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 l'Ente, 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.

L'Ente 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 dell'Ente, 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:

- 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 dell'Aggiudicatario.
- 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'Aggiudicatario.

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

Il dominio “**Servizi al Cittadino**” contiene una serie di applicativi di front-office verso il cittadino e di back-office a supporto della operatività degli uffici, che solo in parte sono richiesti all'Aggiudicatario nell'ambito della fornitura a corredo del “Dominio di Fornitura”, mentre un buon numero di strumenti sono già nella disponibilità dell'Ente e pertanto si richiede all'Aggiudicatario di utilizzare tali strumenti

per allestire e gestire i servizi di interesse dell'Ente. Tali servizi offrono ai cittadini varie funzionalità per la gestione dei propri servizi di fiscalità locale e per la gestione dei pagamenti.

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

	Forniti dall'Aggiudicatario	Forniti dall'Ente
Gestione dei pagamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione Documenti di Riscossione (avvisi/bollettini PagoPa modello 3, F24, lettere SDD) - modulo integrazione con SEND - Calcolatrice IMU-TASI - modulo servizi per PagoPA 	<ul style="list-style-type: none"> - Gateway pagamenti per la integrazione con PagoPA tramite PAYER (piattaforma regionale) - servizi di pagamento da Area Personale del cittadino (Fascicolo semplificato del contribuente)
Portale del contribuente	<ul style="list-style-type: none"> - estratto conto online per il contribuente - il servizio di segnalazioni e comunicazioni per i servizi delle entrate (*) - il servizio di video-chat (*) - il servizio di chat-bot rivolto ai contribuenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Sito informativo-istituzionale - servizi digitali di modulistica - servizi di gestione appuntamenti, - area personale del cittadino - TARI web e IMU web - servizi di integrazione con AppIO (tramite la piattaforma regionale GenIO)

L'Aggiudicatario si impegna pertanto:

- per gli strumenti applicativi che debbono essere da lui forniti, ad attivare, configurare, tenere in esercizio, evolvere ed integrare, dove necessario, tali strumenti con le altre componenti

appartenenti al dominio di fornitura o rese disponibili dall'Ente, facendosi quindi carico dei relativi costi;

- per gli strumenti applicativi resi disponibili dall'Ente, ad utilizzarli nello svolgimento del servizio, attivando, a sue spese, le necessarie integrazioni applicative sul versante delle componenti appartenenti al dominio di fornitura e utilizzando poi tutte le funzionalità di configurazione dei servizi per la successiva gestione dei processi operativi.

I costi per eventuali interventi evolutivi necessari per il miglioramento degli strumenti applicativi forniti dall'Ente, sono a carico di quest'ultimo (nuove funzionalità del gateway pagamenti, nuove funzionalità della piattaforma di modulistica, evoluzione del servizio di prenotazione appuntamenti, ...).

L'Ente si impegna a rendere disponibile all'Aggiudicatario la documentazione ed il supporto tecnico necessario alla realizzazione dei servizi necessari per attivare l'integrazione con gli strumenti applicativi forniti dall'Ente, in particolare per realizzare i servizi di interoperabilità per un dialogo sincrono (webservice / servizi REST) e per un dialogo asincrono attraverso procedure di scambio di flussi di dati.

L'Aggiudicatario infine dovrà garantire ed adeguare i propri sistemi di backend o di interfacciamento al fine di assicurare all'Ente la continuità di servizio anche in caso di evoluzione di queste componenti applicative susseguentemente all'avvio del servizio.

4.3.3.1 Gestione dei Pagamenti

4.3.3.1.1 Documenti di riscossione

Le componenti applicative funzionali alla gestione della riscossione mediante avvisi/bollettini PagoPa modello 3, F24, lettere SDD, sono oggetto di fornitura e devono assicurare la corretta gestione del ciclo di generazione, emissione ed incasso dei documenti di riscossione.

Tali componenti debbono quindi permettere, in dialogo con i sistemi gestionali oggetto di fornitura, la produzione dei documenti di riscossione e la loro corretta emissione utilizzando i servizi di postalizzazione e notificazione come descritti nella Parte A del presente Capitolato Tecnico.

Dovrà pertanto essere gestito attraverso il sistema di interscambio il dialogo con:

- il gateway pagamenti per l'acquisizione degli IUV e la consegna a Payer/PagoPA delle pendenze e la successiva movimentazione, quali annullamenti e aggiornamento degli importi (modulo servizi per PagoPA);
- il sistema SEND per la consegna dei flussi dei documenti da notificare e il recupero delle informazioni relative all'esito della notifica (modulo integrazione con SEND);

- il sistema di servizi di interoperabilità che saranno resi disponibili dall'aggiudicatario del servizio di postalizzazione e notificazione nell'ambito della gara regionale.

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 deve essere garantita la messa a disposizione del cittadino dei servizi necessari e gestire on-line (attraverso il portale dell'Ente) il pagamento dei documenti di riscossione gestiti attraverso il sistema PagoPA.

L'accesso a tali servizi può avvenire in modalità 'anonima' o autenticata. In questo secondo caso l'autenticazione deve essere gestita tramite il servizio CAS dell'Ente che permette un accesso con credenziali SPID, CIE e CNS in modo integrato con la piattaforma regionale FEDERA.

L'Ente utilizza in modo diffuso il sistema/circuito PagoPA per i propri servizi di pagamento.

In particolare è attivo sia attraverso un insieme di servizi progettati secondo il cosiddetto 'modello 1' di PagoPA (pagamenti da portale dell'Ente), sia aderendo al cosiddetto 'modello 3', emettendo quindi avvisi di pagamento pagabili presso i PSP del circuito PagoPA per tutti i propri servizi (entrate tributarie, contravvenzioni cds, servizi a domanda individuale ed altri).

I servizi sono stati attivati grazie anche all'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 Scpa rivestire il ruolo di intermediario tecnologico.

E' obiettivo dell'Ente, anche grazie alla attivazione del servizio oggetto del presente appalto, continuare a rendere disponibili ai cittadini tutti i 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 del supporto tecnico necessario.

In particolare l'Ente si è dotato di una componente applicativa denominata "Gateway pagamenti per la integrazione con PagoPA tramite PAYER" 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 un'operazione di pagamento (servizi di pagamento da Area Personale del cittadino).

Gli interventi da parte dell'Aggiudicatario devono quindi consentire attraverso il dialogo e l'utilizzo delle funzionalità messe a disposizione dall'Ente di 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 (servizi di pagamento da Area Personale, recuperando la pendenza da Gateway pagamenti-Payer);
- 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), attraverso l'utilizzo del servizio di 'pagamenti spontanei di Payer';
- c) il cittadino deve poter accedere alla propria 'posizione debitoria' (area personale del cittadino), già realizzata dall'Ente per tutti i 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.), scaricare una copia del documento da pagare off-line presso i PSP oppure attivare il servizio di pagamento da portale.

All'Aggiudicatario si richiede pertanto di realizzare i seguenti interventi (realizzando i necessari servizi di integrazione):

- 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 dall'Area personale del cittadino del 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).

Più in dettaglio il sistema per la gestione dei servizi di pagamento deve prevedere le seguenti funzionalità:

- supporto alla riconciliazione tra il dovuto e il relativo pagamento per ogni singola pratica con riferimento alle singole causali fornite dall'Ente, associando codice IUV e ricevuta di trasmissione alla relativa pratica e prevedendo funzionalità automatiche di reportistica anche attraverso l'invocazione delle API del Payer;
- collegamento tra ciascun credito e pagamento al sistema contabile dell'Ente, in particolare al proprio capitolo, conto finanziario, conto economico, accertamento, bolletta di incasso. In particolare i pagamenti che confluiscono nel conto corrente postale dovranno essere conciliati

nell'ambito delle procedure del gestionale di back office e poi scaricati verso il gestionale di contabilità dell'Ente per la generazione automatica della reversale di incasso, previa definizione del tracciato standard che dovrà comunque comprendere i dati relativi al capitolo, conto finanziario, conto economico, accertamento, bolletta di incasso.

L'ultima componente applicativa che deve essere messa a disposizione da parte dell'Aggiudicatario è rappresentata dalla "Calcolatrice IMU-TASI", un servizio on-line per il cittadino che verrà presentato attraverso il Portale dell'Ente che dovrà permettere il calcolo del dovuto in 2 modalità:

- in modo anonimo, prevedendo l'inserimento di tutti i dati necessari al calcolo da parte del cittadino ed in dati personali del cittadino al fine di determinare il dovuto e di generare un documento di pagamento (F24 o, se previsto, avviso/IUV per PagoPA) che potrà essere utilizzato per effettuare il pagamento;
- in modo autenticato (sempre attraverso il servizio CAS dell'Ente per la gestione dell'autenticazione), prevedendo quindi la determinazione del dovuto recuperando i dati necessari dai gestionali oggetto di fornitura e la generazione di un documento di pagamento (F24 o, se previsto, avviso/IUV per PagoPA) che potrà essere utilizzato per effettuare il pagamento.

4.3.3.2 Portale del contribuente

Nel corso degli ultimi anni l'Ente si è dotato di un Portale web (www.comune.bologna.it) che, in coerenza con le linee guida nazionali, consente di offrire all'utente un'esperienza d'uso relativamente ai servizi digitali dell'Ente completa, coerente ed integrata.

Il Portale presenta quindi una parte dedicata alle informazioni che oltre a presentare notizie, eventi e le informazioni relative all'organizzazione e alle iniziative dell'Ente, trova la sua parte centrale nelle cosiddette schede servizi, che consentono agli utenti di prendere visione dei servizi erogati dall'Ente e delle modalità di accesso. I contenuti del Portale sono gestiti attraverso un CMS proprietario utilizzato dagli uffici, insieme alla redazione centrale, per inserire ed aggiornare le informazioni. In aggiunta, per il contesto specifico dei servizi tributari, l'Ente ha realizzato un servizio informativo e di orientamento per il contribuente, attraverso un "albero di navigazione", che per il tributo TARI (servizio TARI web) e per il tributo IMU-TASI (servizio IMU web) consente di individuare le modalità per gestire correttamente il tributo e l'interazione con l'Ente. Anche in questo caso è presente un back office che permette in modo autonomo di configurare il servizio ed aggiornare le informazioni.

Per la parte informativa del sito, come apporto specifico da parte dell'Aggiudicatario, si chiede di fornire un servizio di chatbot rivolto ai contribuenti, che consenta di guidare l'utente in modo interattivo nella individuazione della risposta al proprio bisogno nell'ambito di tutti i servizi descritti nella parte A del presente Capitolato Tecnico (si veda come esemplificazione l'attuale "Parla con il

chatbot tributi” attivo sul sito dell’Ente). L’ Aggiudicatario dovrà quindi rendere disponibile lo strumento applicativo e curare tutte le attività tecniche e redazionali (in collaborazione con gli uffici) per renderlo operativo e gestirne l’aggiornamento tempo per tempo. Sarà apprezzata la ricchezza funzionale dello strumento dal punto di vista delle modalità di interazione con l’utente (scritta e vocale) e l’integrazione con gli altri servizi digitali e telefonici rivolti al contribuente.

Una seconda parte del Portale è invece dedicata ai servizi digitali dell’Ente (modulistica on line), all’area personale del cittadino e ad alcuni servizi trasversali come il servizio di segnalazioni e il servizio per la gestione degli appuntamenti. L’accesso ai servizi digitali avviene tipicamente dalla relativa scheda servizi che presenta il link (bottone) di ingresso al servizio. L’accesso al servizio viene gestita tramite un servizio di identificazione del Portale integrato con il sistema regionale FEDERA che consente l’autenticazione con SPID, CIE e CNS. Tutti i servizi digitali sono realizzati sfruttando alcune componenti applicative di back office che permettono agli uffici di configurare il modulo on line (editor modulistica) ed il workflow di gestione dell’iter, prevedendo l’integrazione (attraverso task applicativi) con la console documentale, i servizi di protocollazione, l’invio di email all’utente, l’invio di notifiche su AppIO all’utente ed il salvataggio nell’area personale del cittadino della domanda/istanza nello stato di bozza o di completata. Il Portale rende inoltre disponibili servizi on line per l’invio di segnalazioni o richieste di assistenza da parte dell’utente e la richiesta di appuntamenti con i diversi uffici comunali (in modo anonimo o autenticato). Questi servizi prevedono la configurazione del servizio (ad esempio la definizione dell’agenda settimanale dell’ufficio) e la ricezione delle richieste tramite strumenti di back office utilizzati direttamente dagli uffici.

Come prima previsione verso l’Aggiudicatario si indica pertanto l’obbligo da parte di quest’ultimo ad utilizzare il portale dell’Ente, per eseguire attività di configurazione dei servizi o di redazione dei contenuti, tramite proprio personale che verrà opportunamente formato dai tecnici dell’Ente.

Con particolare riferimento all’area personale del cittadino realizzata dall’Ente, l’Aggiudicatario ha l’obbligo di garantire la corretta, continua e tempestiva alimentazione della sezione specifica al fine di rendere disponibile (consultabile in modo self service) il proprio fascicolo del contribuente. L’alimentazione deve essere gestita attraverso la realizzazione da parte dell’Aggiudicatario di servizi di interoperabilità che permettano al repository documentale dell’Aggiudicatario di alimentare l’area personale del cittadino. I documenti che dovranno essere resi accessibili al cittadino (non tutti i documenti memorizzati all’interno dell’archivio documentale possono essere resi visibili 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;

- Ricorsi presso Corte di Giustizia Corte di giustizia Tributaria di primo e secondo grado, Tribunale Civile, Giudice di Pace, Corte dei Conti, 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 (invito al contraddittorio, avvisi di accertamenti esecutivi, risposte ad istanze in autotutela, ingiunzioni ed altri atti relativi alla procedura di riscossione coattiva, provvedimenti di accoglimento/diniego dei rimborsi/compensazioni, provvedimenti di accoglimento/diniego istanza di rateizzazione, ecc.);
- Documenti/avvisi ordinari annuali di pagamento, avvisi di accertamenti esecutivi, 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 (avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) da pubblicare sull'area personale dei cittadini nella sezione 'Pagamenti'.

Ciascun documento dovrà essere corredato dai metadati previsti dall'Ente per poter presentare in modo chiaro e ordinato i documenti presenti all'interno dell'area personale.

Questa modalità di consultazione e recupero dei documenti dei propri documenti da parte del cittadino dovrà inoltre essere affiancata da un servizio più specifico che attualmente viene denominato "Estratto conto del contribuente". Tale servizio digitale deve essere reso disponibile da parte dell'Aggiudicatario attraverso un modulo applicativo specifico che dovrà essere uniformato in termini grafici al Portale dell'Ente e prevedere un accesso autenticato in modalità Single Sign On con il Portale dell'Ente e che verrà presentato all'interno delle pagine informative/orientative del sito come link esterno. L'estratto conto del contribuente deve riportare la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri per ciascun tributo/provento dovuto e deve consentire al cittadino di scaricare/stampare un documento (estratto conto) che riporti la posizione complessiva. Questo servizio applicativo deve pertanto essere strettamente integrato con i gestionali oggetto di fornitura.

L'aggiudicatario ha inoltre l'obbligo di rendere disponibili tempo per tempo i servizi digitali (moduli on line) che l'Ente intende rendere disponibili per gli utenti. Come indicato precedentemente tali servizi permettono al contribuente di presentare all'Ente domande/istanze. I moduli dovranno essere configurati dal personale dell'Aggiudicatario e disegnati in collaborazione con gli uffici. In modo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere resi disponibili i seguenti servizi:

- Presentazione istanza di rateizzazione 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.

Nell'ambito dei servizi digitali dedicati ai contribuenti, sarà apprezzata la predisposizione di un servizio di interazione/comunicazione con l'utente per gestire segnalazioni o l'invio di comunicazioni relative a istanze/pratiche che abbiano una specializzazione (quindi non un servizio generico di segnalazioni) sui servizi oggetto dell'appalto (categorizzazione delle istanze per una immediata assegnazione ai diversi uffici, ricchezza/completezza informativa della istanza anche con dati recuperati dai gestionali in caso di accesso autenticato). Tale servizio potrà essere realizzato tramite gli strumenti messi a disposizione dall'Ente (ma con costi per eventuali evoluzioni a carico dell'Aggiudicatario) oppure con soluzioni applicative fornite dall'Aggiudicatario (in tal caso, il servizio dovrà essere uniformato in termini grafici al Portale dell'Ente e prevedere un accesso autenticato in modalità Single Sign On con il Portale dell'Ente e verrà presentato all'interno delle pagine informative/orientative del sito come link esterno). L'istanza dovrà essere consegnata agli uffici tramite la console documentale dell'Ente oppure con un dialogo diretto con il gestionale CRM fornito dall'Aggiudicatario. Si veda anche quanto previsto in riferimento al sistema CRM oggetto di fornitura.

Come ultimo punto relativo al Portale del Contribuente si indica l'obbligo da parte dell'Aggiudicatario di rendere disponibile un servizio di video-chat che possa essere presentato all'utente come possibile modalità di gestione di un appuntamento (ricevimento) con gli uffici. Tale servizio dovrà quindi essere integrato a cura e spese dell'Aggiudicatario con il servizio di prenotazione appuntamenti dell'Ente, per consentire la consegna al cittadino del link di ingresso (o il codice di accesso) alla video-chat dedicata al suo appuntamento e la messa a disposizione dell'operatore dello stesso link all'interno della agenda appuntamenti dell'Ente. Sarà apprezzata la ricchezza funzionale dello strumento dal punto di vista delle modalità di interazione con l'utente finalizzata a rendere l'esperienza d'uso da parte dell'utente quanto più simile ad una interazione fisica e improntata alla collaborazione fra utente e operatore (scambio di documenti, interazione sui documenti, ecc.).

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 e 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 un'attività di importazione iniziale sul sistema gestionale proposto di tutti 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 e delle interfacce (webservice, API REST) necessari per l'integrazione con i sistemi gestionali del Dominio "Gestionali Ente" e con il Dominio "Servizi al Cittadino" secondo quanto indicato nelle altre parti del documento dove sono state indicate le necessarie integrazioni.

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 generale con i cittadini attraverso modalità telematiche/digitali.

Debbono quindi essere previste tutte le funzionalità necessarie per gestire correttamente (nel rispetto della normativa) la dematerializzazione dei documenti, producendo documenti elettronici originali, sottoscritti (ove previsto) in modo singolo o massivo tramite firma digitale, inviati/notificati tipicamente ai contribuenti tramite piattaforma SEND o (se disponibili da parte del contribuente, su INAD, INI-PEC, area personale del cittadino) PEC e email .

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.

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 TARI (Tassa sui rifiuti), IMU/TASI, 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 può essere composto anche da diversi moduli applicativi, ma questi, come già espresso nel Capitolato Tecnico, devono essere fra loro efficacemente integrati per consentire uno scambio ed una piena condivisione delle banche dati.

L'Aggiudicatario deve 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, l'Aggiudicatario deve 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, l'Aggiudicatario deve mettere a disposizione dell'Ente uno strumento per la gestione della banca dati delle targhe dei condomini, che deve essere inizialmente popolata con i dati attualmente disponibili e successivamente aggiornata secondo le indicazioni operative riportate nella Parte A norme tecniche.

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 devono 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 deve 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 deve permettere, in moduli funzionali disaccoppiabili tra di loro, la gestione delle seguenti imposte/tributi/sanzioni:

- Modulo TARI (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 deve 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.

Verrà valutata positivamente una soluzione che, per raggiungere l'obiettivo descritto, preveda l'utilizzo della piattaforma CRM.

Con particolare riferimento alla **gestione ordinaria TARI** 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, 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 dei documenti ordinari annuali di pagamento;
 - interfacciarsi con l'anagrafe comunale (o ACSOR se presente) anche per la bonifica della banca dati tributi;
- gestire, in relazione al sistema PagoPA, lo IUUV multi-beneficiario per la TARI e la struttura del Codice Avviso e codice IUUV tempo per tempo utilizzate dal nodo pagamenti;
- 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, dei documenti ordinari annuali di pagamento TARI e degli sgravi;
- generare e calcolare rimborsi/compensazioni TARI;
- gestire la scontistica ISEE;

- gestire pratiche di rimborso/compensazione arretrate TARI;
- gestire attraverso appositi tools operativi le attività per rinotificare gli avvisi/atti;
- 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, acquisizione quindi delle dichiarazioni TARI in modalità automatica;
- 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, §3 Parte A - norme tecniche;
- 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 le denunce TARI,
 - la produzione delle liste degli avvisi di accertamento esecutivi 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 l'acquisizione della denuncia TARI a fronte di un evento di immigrazione o di cambio di residenza all'interno dell'Ente.

A questo fine l'Aggiudicatario deve proporre un protocollo standard per gestire i servizi necessari al colloquio con il sistema di Anagrafe in uso presso l'Ente (attualmente si tratta della soluzione SICRAweb di Maggioli Spa) 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 viene prevista, come accennato, una fase di misurazione delle planimetrie catastali e di confronto con quanto dichiarato all'interno della denuncia TARI da parte del cittadino.

L'Aggiudicatario dunque nell'ambito della fornitura del sistema di gestione dei tributi deve proporre un applicativo software per la misurazione delle planimetrie catastali. Tale applicativo deve 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 deve 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.

Tutte queste funzioni devono 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.

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;
- rendere disponibile una funzionalità per la verifica delle annualità;
- 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 esecutivi 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;

- rendere disponibili e, aggiornare nel tempo, le funzionali sul gestionale per assicurare il funzionamento del servizio "Calcolatrice IMU/TASI";
- prevedere la possibilità di emissione di lettere di richiesta di informazioni, richieste di chiarimenti e documenti integrativi;
- 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.

Con riferimento particolare alla **gestione ordinaria dell'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 deve essere integrabile nei servizi on-line (portale) dell'Ente e con il sistema dei pagamenti (precedentemente descritti).

La parte web di front-office deve 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 comunicazioni trimestrali trasmesse all'Ente dal gestore delle strutture ricettive 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;
- supportare la gestione di violazioni amministrative, ravvedimenti, accertamenti tributari, diffide, l'invio atti via PEC;
- 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 esecutivi 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;
- gestire le rendicontazioni/reportistiche richieste dagli uffici;
- supportare la gestione del “regime sanzionatorio”;
- supportare il “Tracciato questura ADE” e il caricamento e la consultazione Dichiarazioni Ministeriali Ade dei Gestori.

Il Portale deve presentare invece almeno le seguenti funzionalità:

- Identificazione dell'utente in modalità single sign on con il Portale dell'Ente e recupero dati dall'anagrafica del back-office;
- dichiarazione presenze;
- elenco dichiarazioni presentate;
- pagamento imposta di soggiorno in modo integrato con i sistemi resi disponibili dall'Ente;
- riepilogo pagamenti;
- comunicazioni trimestrali sostitutive.

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 Locale;
- 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 e 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 dei documenti e rendicontando le relative notifiche;

- gestire le rateizzazioni delle ordinanze-ingiunzioni;
- gestione degli obbligati in solido;
- 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 §3, Parte A;
- 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;
- 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 inoltre rendere disponibili le funzionalità 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 per la creazione di una copia conforme del verbale cartaceo o per la creazione diretta di un atto a stampa sul sistema informatico (in entrambi i casi l'atto e la relativa notifica deve essere archiviata nel sistema informatico e resa disponibile all'Ente per la visualizzazione e la stampa);
- 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;
- consentire la possibilità di creare e esportare documenti compatibili con i formati comunemente in uso compresi quelli open source (PDF, excel, formati open office...);
- prevedere un set minimo di report secondo le esigenze stabilite dall'Ente e così come riportato al paragrafo 3.7.4;
- interfacciarsi con il sistema informatico in uso all'U.O. Sanzioni amministrative per garantire l'acquisizione in automatico dei flussi (tale punto da attuare nel caso si fornisca un nuovo sistema informatico).

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 deve 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 la piattaforma multicanale di seguito descritta (CRM).

Requisiti generali per il Sistema gestionale dei Tributi

L'Aggiudicatario deve 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, TARI, Imposta di Soggiorno, Sanzioni Amministrative L. 689/81 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).

TARI

- Denunce di iscrizione, variazione, cessazione;
- Documenti ordinari annuali di pagamento;
- Avvisi di accertamento esecutivi;
- Provvedimenti di sgravio, discarico e rimborso/compensazioni;
- Contratti di locazione;
- Utenze elettriche/gas;
- Misurazioni delle Planimetrie;
- Documentazione elettronica (Denunce);
- Documentazione elettronica (dati alfanumerici).

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;
- Provvedimenti di sgravio e discarico;
- Istanze di rimborso/compensazioni;
- 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.

L'Aggiudicatario deve 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/TASI 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. Gestione contatti con il pubblico
17. 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 esecutivi
- Stampa questionari
- 5. Caricamento pagamenti
- 6. Caricamento di aliquote differenziate e ulteriori detrazioni
- 7. Caricamento flusso violazioni
- 8. Caricamento distinte di spedizione
- 9. Generazione rimborso
- 10. Evasione
 - Incrocio dati IMU/TASI con catasto
 - Caricamento BD Evasione
 - Emissione e gestione Questionari
 - Gestione iter contraddittorio (comprensivo dei relativi verbali)
 - Calcolo ed emissione avvisi di accertamento esecutivi

Con riferimento alle procedure di gestione TARI le principali funzionalità transazionali devono essere:

1. Gestione denunce
2. Gestione sgravi
3. Storico oggetti
4. Gestione Iter contraddittorio (comprensivo dei relativi verbali)
5. Gestione avvisi accertamenti esecutivi
6. Gestione rimborsi/compensazioni
7. Ristampa ricevuta
8. Gestione documenti ordinari annuali di pagamento
9. Gestione pagamenti
10. Gestione Banca Dati utenze abitative e non abitative
11. Gestione Documentazione elettronica
12. Gestione contratti di locazione
13. Gestione catasto comma 646 della Legge 147/2013
14. Back office Portale

Le principali funzionalità batch devono essere:

1. Calcolo, simulazione, preparazione e validazione della emissione
2. Caricamento sul gestionale della Riscossione
3. Caricamento pagamenti
4. Caricamento utenze elettriche/gas
5. Caricamento misure planimetrie
6. Generazione rimborso/compensazione

7. Calcolo rimborsi/compensazioni
8. Invio sgravi alla riscossione
9. Calcolo e stampa avvisi di accertamento esecutivi per omesso o parziale versamento
10. Calcolo e stampa avvisi di accertamento esecutivi per omessa denuncia e in rettifica
11. Ricerca evasione
 - a) Incrocio dati TARI con anagrafe residenti
 - b) Incrocio dati TARI con utenze elettriche/gas
 - c) Verifica denunce con misura planimetrie
 - d) Gestione iter contraddittorio (comprensivo dei relativi verbali)
 - e) Calcolo ed emissione avvisi di accertamento esecutivi

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 per il corretto dialogo con il gestore del servizio rifiuti, che richiederà uno scambio di informazioni tra il sistema informatico del gestore del servizio rifiuti ed il Gestionale dei Tributi per acquisire sia le variazioni dei contribuenti TARI, che per i dati relativi ai conferimenti.

In particolare, l'associazione fra gli utenti e i dispositivi di conferimento a questi consegnati 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 rifiuti. Questo consentirà in fase di rendicontazione dei conferimenti al gestore del servizio di fornire sempre i dati già direttamente associati ai contribuenti.

Il sistema informativo del gestore sarà reso disponibile in modalità SAAS e gli operatori dell'Aggiudicatario saranno opportunamente abilitati e profilati per poter effettuare presso le sedi indicate dall'Ente le attività di propria competenza.

L'Aggiudicatario dovrà garantire come già detto nel §3, Parte A, norme tecniche:

- un sistema informatico che, sulla base della fornitura e del monitoraggio dei dati dei conferimenti (da parte del gestore del servizio raccolta rifiuti), possa elaborare un sistema tariffario;
- l'elaborazione e proiezione del nuovo sistema tariffario puntuale di natura tributaria determinato sulla base delle indicazioni dell'Ente e delle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- l'acquisizione dei dati dei conferimenti dal sistema informatico del gestore del servizio rifiuti per l'elaborazione dei documenti ordinari annuali di pagamento di cui al paragrafo 3.2.2.

L'Aggiudicatario deve poi prevedere l'integrazione del Gestionale dei Tributi con il sistema informativo del gestore del servizio rifiuti sulla base delle seguenti indicazioni.

Nel confronto avuto con il gestore del servizio rifiuti (in particolare con HERA S.p.A., capofila del RTI), si è condiviso che la gestione delle attività legate ai contratti "TARI Non Gestita" sarà supportata tramite un applicativo che Hera ha denominato "Sistema Comuni", mentre attualmente il Comune di

Bologna è operativo tramite applicativo "Bingest".

Questo significa che lo scenario che dovrà essere affrontato dall'Aggiudicatario deve prevedere un passaggio (migrazione) da "Bingest" a "Sistema Comuni".

In questa direzione devono essere considerati dall'Aggiudicatario i seguenti pre-requisiti:

- Mantenimento delle attuali codifiche presenti sull'attuale sistema anche nel nuovo sistema. In particolare:
 - keyUtenza di 24 caratteri (ottenuto dalla concatenazione dei campi Codice Contribuente e Codice Utenza),
 - keyImmobile di 24 caratteri (ottenuto dalla concatenazione dei campi Codice Immobile e Codice catastale immobile).

In subordine, qualora non fosse perseguibile tale modalità, occorrerà che l'aggiudicatario renda disponibile la transcodifica tra i codici attuali e i nuovi codici che verranno adottati dal Gestionale dei Tributi.

- Non sarà possibile prevedere una gestione mista, che comporti l'utilizzo contemporaneo sia del sistema Bingest che del Sistema Comuni (quindi la migrazione dovrà prevedere una data di go live precisa da concordare).
- I tracciati di comunicazione del WS devono essere quelli definiti dagli standard Hera (si vedano i documenti allegati relativi a specifiche tecniche dei WS e tracciato delle anagrafiche) e devono essere rispettate le logiche di compilazione e di aggiornamento dei dati nel tracciato di scambio standard di HERA.
- La migrazione da Bingest a Sistema Comuni riguarderà solo i contratti attivi; non vengono quindi migrati dati storici.
- L'invio dei conferimenti validati verso il Gestionale dei Tributi verrà realizzato attraverso una procedura giornaliera automatica di trasferimento dei conferimenti tramite file (non quindi tramite Web Service).

Il Gestionale dei Tributi deve implementare pertanto 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 un approccio che preveda la 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 rifiuti e la 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. Infine la realizzazione dei servizi aderenti alle specifiche indicate 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 (TARI, IMU/TASI e Sanzioni Amministrative)
- 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:

- IMU/TASI;
- TARI;
- Imposta di Soggiorno;
- Sanzioni Codice della Strada;
- Sanzioni amministrative legge 689/1981;
- Entrate Extra-tributarie (servizi alla persona, servizi educativi-scolastici, impianti sportivi, oneri di urbanizzazione, canoni di locazione e canoni di concessione).

L'Aggiudicatario deve 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 devono 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 deve 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 nella 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 degli avvisi di accertamento esecutivi e 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 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;
 - inserimento per ogni lista dei corretti riferimenti di bilancio.
- Produzione degli avvisi/documenti annuali ordinari di pagamento:
 - produzione del flusso informatico dei documenti annuali ordinari di pagamento (o ad altro canale) per la successiva stampa ed il recapito,
 - produzione della Videobolletta TARI.
- Acquisizione dei flussi di versamento dei documenti annuali ordinari:
 - acquisizione dei flussi di pagamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto, ad esempio F24 e RID) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti con le liste di carico:
 - elaborazione ed attribuzione dei pagamenti alle posizioni contributive (compresi 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.
- Adeguamento continuo ai principi contabili di bilancio.
- Predisposizione e gestione degli avvisi di accertamento esecutivi per omesso/parziale/tardivo pagamento:
 - acquisizione dei file generati dalla propria procedura gestionale TARI;
 - inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di accertamento esecutivi 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 accertamento esecutivi per omesso/parziale/tardivo pagamento con le liste:
 - elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di accertamento esecutivi alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria).
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di accertamento esecutivi per omesso/parziale/tardivo pagamento con i riferimenti di bilancio comunali:
 - rendicontazione di tutti gli incassi derivanti dagli avvisi di accertamento esecutivi secondo le modalità descritte all'interno del Capitolato Tecnico e alert su mancati abbinamenti.
- 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.
- IUV Pubblicazione Multi Beneficiario e Rendicontazione per IUV Multi Beneficiario.
- Gestione export ed import per integrazione con INAD
- Calcolatrice Ravvedimento e Calcolatrice ACE PagoPA
- Estratto Conto Ravvedimento on line PagoPA.
- Gestione coobbligati.

Con riferimento particolare alla **riscossione spontanea dell'imposta IMU/TASI** 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:
 - 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 esecutivi:
 - 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 esecutivi:
 - 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 esecutivi con le liste di carico:
 - Elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di accertamento esecutivi alle posizione 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 esecutivi 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 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 esecutivi.
- 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 esecutivi 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 degli avvisi di accertamento esecutivi e 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 così come dettagliato nel §3, Parte A, norme tecniche. L'operatore comunale, deve 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 documenti ordinari annuali emessi.
- Visura aggregata della situazione generale e dettagliata degli avvisi di accertamento esecutivi emessi.
- Visura per ciascuna annualità di bilancio dell'importo aggiornato del totale dei documenti ordinari annuali di pagamento e degli avvisi di accertamento esecutivi.
- Visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'Ente degli incassi in bilancio.
- Consultazione debitori per coordinate di bilancio e sgravi per inesigibilità.
- Estrazione Massiva del Fascicolo dei debitori.

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 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 deve 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 nella 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, devono essere gestite dall'Aggiudicatario tramite la piattaforma multicanale di seguito descritta (CRM).

L'Aggiudicatario deve 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 deve 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 un'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 nell'offerta tecnica, 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, Imposta di soggiorno) 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
- 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 devono 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, §3, Parte A, norme tecniche.

Dal punto di vista dei contenuti l'utente, utilizzando questi sistemi, deve 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 devono 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 avvisi di accertamento esecutivi. Il Sistema Informativo deve 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, possono 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, esenzioni per abitazione principale o altre agevolazioni che non trovano conferma nell'archivio dei cittadini residenti, agevolazioni/esenzioni enti non commerciali);
- 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 possono essere prodotte le seguenti liste di "potenziali evasori da verificare":

- evasori parziali desumibili dal confronto con i dati metrici catastali (come da requisiti dell'art.1, comma 646, della della L. 147/2013);
- 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 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 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 dei tributi erariali.

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;
- bonus edilizi;
- Ecc.

Le funzionalità offerte dai sistemi oggetto di fornitura di supporto all'accertamento dei tributi erariali devono 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 §3, Parte A - norme tecniche.

In particolare il Sistema Informativo offerto deve 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.

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 IMU/TASI immobili non corrispondenti ad abitazioni principali, e che in effetti non risiedono nell'immobile considerato,
 - 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 IMU/TASI corrispondono effettivamente a quanto censito in Catasto;
- elenco delle posizioni per cui:
 - il contribuente ha dichiarato a fini 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 erariali
- 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 passivo della Tassa Rifiuti non appare avere alcun rapporto di parentela esplicito o 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/comodato regolarmente registrato tra i soggetti esaminati.
- elenco delle posizioni per cui è stato notificato un avviso di accertamento esecutivo ai fini dell'IMU e non sono stati indicati i redditi relativi all'immobile accertato nella dichiarazione dei redditi.

Per raggiungere gli obiettivi descritti l'Aggiudicatario, può avvalersi delle banche dati dell'Ente o di ACSOR o sistemi dell'Ente, oppure può 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 e' 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 del presente affidamento 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, AppIO);
- 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.;
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli, in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni/verbali/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 dell'Ente, presente nel Dominio "Servizi al cittadino", i contenuti presenti nel modulo di memorizzazione delle comunicazioni/dichiarazioni/verbali/atti e relative relate di notifica di seguito descritto, in coerenza con quanto indicato nella descrizione del Dominio "Servizi al Cittadino", attivando ad esempio la gestione degli appuntamenti con i contribuenti.

Ci si attende pertanto che l'Aggiudicatario ponga in essere tutte le integrazioni necessarie per ottenere un processo fluido tra Portale del contribuente (precedentemente descritto) e il sistema CRM, al fine di offrire al contribuente servizi on line di qualità e di immagazzinare sul sistema gestionale interno l'esito delle interazioni di servizio con i contribuenti (dati e documenti).

4.3.5.4.1 Fascicolo digitale del contribuente

Il fascicolo digitale del contribuente contiene 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), che la possibilità di accedere a tutti i documenti presenti all'interno del modulo di memorizzazione.

La fonte dati per le 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 disponibili 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.

La ricerca dei documenti deve essere infine particolarmente intuitiva e permettere attraverso filtri di ricerca e possibilità di ordinamento dei risultati di visualizzare i documenti di interesse per l'operatore come descritto nel paragrafo successivo.

4.3.5.4.2 Modulo di memorizzazione dei documenti

Il CRM deve permettere la memorizzazione delle copie digitali di tutte le comunicazioni/dichiarazioni/atti/istruttorie/verbali e relative relate di notifica prodotte dall'iter di gestione e riscossione dei tributi/proventi/sanzioni oggetto di affidamento (così come previsto nei paragrafi dal 3.2 al 3.8 del Capitolato Tecnico) e il collegamento puntuale al fascicolo digitale del contribuente.

La piattaforma deve quindi gestire in via esemplificativa le copie elettroniche dei seguenti documenti:

- dichiarazioni IMU/TASI;
- dichiarazioni TARI;
- istanze di rimborso/compensazione, di rateizzazione, in autotutela, di accertamento con adesione, ecc.;
- inviti al contraddittorio e relativi verbali;
- ricorso in Corte di Giustizia di primo e secondo grado, Tribunale civile, Giudice di Pace, Corte dei Conti 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 (inviti al contraddittorio, avvisi di accertamento esecutivi, 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, ordinanze-ingiunzioni legge 689/1981);
- documenti ordinari annuali di pagamento, avvisi di accertamento esecutivi, ingiunzioni di pagamento, verbali sanzioni amministrative legge 689/1981, ordinanze-ingiunzioni legge 689/1981, ricevute di pagamento;
- documenti di pagamento (Bollettini conto corrente postale, F24, avviso PagoPA, lettera SDD, ecc.) da pubblicare sulla pagina personale dei cittadini;
- scheda informativa dettagliata contenente le risultanze dell'istruttoria di recupero evasione di pratiche complesse;
- 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).

Lo scopo principale della costituzione di questo archivio deve essere quello di fornire un servizio di supporto a tutti gli operatori di sportello, che in questo modo possono visualizzare in tempo reale e mostrare al cittadino tutte le comunicazioni (collegate al proprio fascicolo digitale del contribuente) che vengono prodotte durante l'iter di gestione e riscossione dei tributi/proventi.

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 devono essere:
 - Codice fiscale del contribuente
 - Tipologia di tributo/provento
 - Tipologia del documento
 - Data di creazione del documento
 - Dimensioni del documento;
- **consultazione:** il sistema deve permettere la consultazione puntuale per tipologia di tributo/provento e in ordine cronologico di tutte le informazioni e i documenti rilevanti ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) del contribuente da parte dell'operatore dell'Ente; ogni atto deve essere consultabile e visualizzabile unitamente a tutti i documenti ad esso collegati secondo una logica di catena documentale (esempio ogni invito al contraddittorio/avviso di accertamento esecutivo/verbale sanzione amministrativa/ordinanza ingiunzione/provvedimento di riscossione deve essere consultabile unitamente alla relata di notifica, scheda dell'istruttoria per ricerca evasione, verbale di sopralluogo, istanza in autotutela, risposta all'istanza in autotutela, richiesta di rimborso/diniego, provvedimenti per la gestione dell'istanza di rateizzazione, scheda informativa con identificazione delle ricerche effettuate per attivare le procedure cautelari ed esecutive, scheda informativa per le eventuali verifiche per la notifica degli atti e ricerca dei coobbligati etc)
- **ricerca:** il sistema deve implementare le funzionalità di ricerca tra gli atti/documenti tramite l'utilizzo di chiavi di ricerca singole o multiple;
 - per ordine cronologico di emissione degli atti;

- per tipologia di Servizio base;
- tipologia di atto;
- **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 deve 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 devono essere in grado molto semplicemente di accedere alla piattaforma CRM, di accedere al fascicolo digitale del contribuente e di collegarsi alle cartelle contenenti le copie digitali dei documenti relativi a quello specifico fascicolo.

4.3.5.4.3 La piattaforma di comunicazione multicanale e le agende condivise

La piattaforma CRM deve essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con il cittadino. La piattaforma deve 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 deve essere predisposta tenendo conto delle opportunità e dei vincoli indicati nei paragrafi dedicati al "Dominio dei servizi al cittadino" e prevedere l'utilizzo dei seguenti mezzi di comunicazione:

- Posta
- E-mail
- PEC
- Telefono
- Fax

- SMS
- Web
- AppIO
- Video Chat

La comunicazione deve essere garantita in modalità bidirezionale e per ciascun contatto deve 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, come indicato precedentemente nel Capitolato Tecnico.

Ogni servizio che prevede l'attivazione di un servizio di front office deve 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 riguarda tutte le prenotazioni di appuntamenti con i front office comunali dei tributi e deve poter essere condivisa da tutti gli operatori di front office dell'area tributi; le agende devono essere costantemente aggiornate e le disponibilità dell'Ente possono essere modificate dinamicamente ed in ogni momento dagli operatori stessi.