

CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI

Numero gara ANAC 8485072



Indice generale

PREMESSA	3
1 DIVISIONE IN LOTTI	3
2 DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
2.1 Oggetto.....	4
2.2 Durata.....	4
2.3 Corrispettivi.....	5
2.4 Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente.....	7
2.5 Requisiti e obblighi del personale	7
2.6 Compiti dell'Ente.....	8
2.7 Macchinari/Attrezzature/Mezzi.....	9
2.8 Luogo di esecuzione del servizio	9
2.9 Memorizzazione dei documenti Dematerializzazione dei documenti (fascicolo informatico)...	10
2.10 Protezione dei dati personali.....	10
2.11 Prescrizioni in merito alla sicurezza	10
2.12 Verifiche e controlli sullo svolgimento dell'appalto	11
3 GESTIONE ORDINARIA E SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA TARI	12
3.1 Descrizione del servizio.....	12
3.2 Prospetti di pagamento ordinari	13
3.3 Avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento.....	15
3.4 Gestione dei rimborsi o compensazioni.....	16
3.5 Gestione delle rateizzazioni.....	18
3.6 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	18
3.7 Gestione del call center	19
3.8 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione.....	20
3.9 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	21
3.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	21
3.11 Livelli di servizio e penali.....	22
4 GESTIONE RICERCA EVASIONE TARI.....	25
4.1 Descrizione del servizio.....	25

4.2 Avvisi di accertamento	27
4.3 Gestione dei rimborsi o compensazione	29
4.4 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	30
4.5 Gestione del call center	31
4.6 Gestione delle rateizzazioni.....	31
4.7 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	32
4.8 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	32
4.9 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	33
4.10 Livelli di servizio e penali.....	33
5. GESTIONE RICERCA EVASIONE IMU-TASI.....	37
5.1 Descrizione del servizio.....	37
5.2 Avvisi di accertamento	39
5.3 Gestione dei rimborsi o compensazioni	40
5.4 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	41
5.5 Gestione del call center	42
5.6 Gestione delle rateizzazioni.....	42
5.7 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	43
5.8 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	43
5.9 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	44
5.10 Livelli di servizio e penali.....	45
6 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI.....	48
6.1 Descrizione del servizio.....	48
6.2 Gestione delle attività.....	49
6.3 Solleciti del credito e Contact center.....	51
6.4 Procedure esecutive e cautelari	52
6.5 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.....	54
6.6 Gestione del call center	55
6.7 Gestione rateizzazioni	55
6.8 Gestione dei rimborsi o compensazioni	56
6.9 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione	57
6.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso	57
6.11 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	57
6.12 Livelli di servizio e penali.....	59

PREMESSA

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

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

Per l'espletamento del servizio l'Aggiudicatario dovrà fornire, a proprio carico, sistemi informativi a supporto delle attività di cui sopra. Vista la complessità dei servizi richiesti a capitolato, lo svolgimento di ogni servizio richiederà l'attivazione di uno o più sistemi informativi. Durante lo svolgimento dei servizi, a garanzia della qualità dei dati prodotti e gestiti per conto dell'ente, sarà richiesto ai sistemi informativi attivati di interloquire fra loro in modo efficace (scambiare dati sotto forma di flussi o di condivisione a livello database).

Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato ed in osservanza:

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

L'Aggiudicatario è in ogni caso obbligato a conformarsi alla normativa emanata in corso d'opera. Per l'espletamento del servizio l'Aggiudicatario dovrà interfacciarsi operativamente con gli Enti.

1 DIVISIONE IN LOTTI

La gara è suddivisa in 5 lotti come di seguito specificato:

N. lotto	Nome del lotto
Lotto 1	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni Area di Palermo
Lotto 2	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni Area di Catania
Lotto 3	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni Area Trapani - Agrigento
Lotto 4	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni Area Caltanissetta – Ragusa - Siracusa
Lotto 5	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni Area Messina – Enna

DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

➤ Centrale Unica di Committenza: Centrale Unica di Committenza deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Siciliana;

- ENTI/Amministrazione/i contraente/i: gli Enti locali del territorio i loro enti ed organismi, le loro associazioni, unioni e consorzi, quali le aziende e gli istituti, anche autonomi, le istituzioni, gli organismi di diritto pubblico e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria da tali soggetti (Comuni, Unioni di Comuni, ecc) presenti sul territorio della Regione Siciliana che utilizzeranno la Convenzione stipulata tra la Centrale Unica di Committenza e l'Aggiudicatario, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;
- Ordinativo di Fornitura: il documento con il quale gli Enti comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando l'Aggiudicatario all'esecuzione della prestazione richiesta;
- Capitolato Tecnico: il presente documento che contiene le condizioni e le specifiche tecniche del servizio;
- Contratto Attuativo del Servizio: l'atto, sottoscritto congiuntamente dal Fornitore e dalle Amministrazioni Contraenti, nel quale vengono definite e dettagliate le prestazioni richieste e conseguentemente le modalità di erogazione ed i prezzi, nei limiti della Convenzione, del presente Capitolato Tecnico e dell'offerta dell'Aggiudicatario.

2 DISPOSIZIONI GENERALI

2.1 Oggetto

Oggetto della presente procedura è uno o più dei servizi di seguito indicati e descritti nei capitoli successivi da affidare in regime di appalto di servizi e da eseguire a favore delle Amministrazioni della Regione Siciliana facenti parte delle macroaree della Regione Sicilia di cui al lotto da 1 a 5 e nello specifico per:

- le Amministrazioni Area di **Palermo**;
- le Amministrazioni Area di **Catania**;
- le Amministrazioni Area di **Trapani - Agrigento**;
- le Amministrazioni Area di **Caltanissetta – Ragusa - Siracusa**;
- le Amministrazioni Area di **Messina - Enna**.

SERVIZI:

- a) gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI;
- b) gestione ricerca evasione TARI;
- c) gestione ricerca evasione IMU-TASI;
- d) gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali;

Tali servizi potranno essere acquistati dall'Ente anche singolarmente.

Le funzionalità offerte dai sistemi informativi a supporto dei servizi oggetto di fornitura dovranno essere in grado di governare appieno tutte le attività così come vengono descritte all'interno del presente Capitolato Tecnico.

2.2 Durata

La Convenzione avrà una durata massima di 72 mesi, a decorrere dalla data della sua sottoscrizione. Resta inteso che per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni contraenti possono emettere Ordinativi di fornitura, vale a dire, stipulare contratti con il Fornitore. Durante i primi tre anni di validità della Convenzione potranno essere emessi Ordinativi di Fornitura, aventi durata di 36 mesi dalla data emissione. Alle Amministrazioni Contraenti che abbiano emesso Ordinativo di Fornitura nei primi tre anni di vigenza della Convenzione, è data la possibilità di usufruire della ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, per ulteriori periodi nei limiti della durata massima della Convenzione, con ordinativi da considerarsi all'interno di un unico contratto.

Il servizio dovrà essere attivato dall'Aggiudicatario entro e non oltre quarantacinque giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. 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 attivazione del servizio definitivo". Esso sarà formulato sulla base della "proposta di piano di attivazione del servizio" 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. In particolare il piano di lavoro definitivo dovrà consentire di rispettare il termine previsto per l'avvio del servizio entro quarantacinque giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, 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.

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

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

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

2.3 Corrispettivi

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

I prezzi di cui al presente articolo saranno corrisposti singolarmente o cumulativamente, a seconda dei servizi che saranno richiesti – e acquistati – dalle Amministrazioni contraenti.

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

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativi alle annualità di competenza ed oggetto di affidamento + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi, comprendenti sia i versamenti eseguiti alle scadenze ordinarie, che i versamenti derivanti dai solleciti/avvisi di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, recuperi spese, oneri di riscossione o altri oneri accessori);

Per ciascuna annualità di tributo all'Aggiudicatario sarà riconosciuto un compenso di risultato, ulteriore di 1,5% rispetto a quello offerto in sede di gara, sugli importi riscossi oltre la percentuale media di riscossione ordinaria (escluso quella da "attività di controllo" a seguito emissione atti di accertamento per omesso/parziale versamento) delle ultime tre annualità. La percentuale media di riscossione ordinaria deve essere calcolata sui dati risultanti dagli ultimi consuntivi disponibili per ciascuna annualità di tributo.

- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per avviso di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni oltre la scadenza del contratto.

Gestione ricerca evasione TARI - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- per l'attività di sollecito/avviso di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento sarà corrisposto solo se non è stata affidata dall'Ente anche l'attività di "gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI":

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, per le singole attività, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad avvisi sollecito/avviso di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento emessi nel periodo contrattuale + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, recuperi spese, oneri di riscossione o altri oneri accessori);
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per sollecito/avviso di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni oltre la scadenza del contratto;
- per l'attività di avviso di accertamento per omessa e/o infedele denuncia all'Aggiudicatario sarà corrisposto:
- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, per le singole attività, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad avvisi di accertamento esecutivo per omessa/infedele dichiarazione emessi nel periodo contrattuale + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo, sanzioni e interessi (non sarà applicato sulla quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, recuperi spese, oneri di riscossione o altri oneri accessori);
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per avviso di accertamento per omessa o infedele dichiarazione notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni oltre la scadenza del contratto;

Per gli Enti che acquistano entrambi i servizi di "Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI" e "Gestione ricerca evasione TARI", relativamente ai solleciti/avvisi di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento, all'Aggiudicatario sarà corrisposto il compenso % (compenso di risultato) e il compenso fisso (compenso per attività) secondo quanto offerto in sede di gara per il servizio di "Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI".

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

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

Riscossione coattiva - all'Aggiudicatario sarà corrisposto:

- un compenso % (compenso di risultato), secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla scadenza contrattuale, relativamente ad ingiunzioni e avvisi di accertamento esecutivi ex art. 1, comma 792, Legge 160/2019 emessi nel periodo contrattuale dell'Ente + IVA. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di provento/tributo, sanzioni/penalità e interessi (non sarà applicato su recuperi spese, oneri di riscossione o altri oneri accessori). Detto compenso sarà differenziato a seconda che l'Ente abbia acquistato o meno anche il servizio di ricerca evasione TASI/IMU o TARI. In particolare, detto compenso sarà dimezzato se per lo stesso importo riscosso deve essere riconosciuto all'aggiudicatario anche il compenso di risultato offerto in sede di gara per il servizio derivante dall'attività di recupero evasione;
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per ingiunzione di pagamento o avviso di accertamento esecutivo ex art. 1, comma 792, Legge 160/2019 notificato nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 giorni oltre la scadenza del contratto;
- un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per ognuno dei seguenti atti notificati nel periodo contrattuale (e comunque fino a 60 giorni oltre la scadenza del contratto) per proseguire l'iter di riscossione coattiva delle ingiunzioni di pagamento/avvisi di accertamento esecutivo già notificati alla data di inizio del contratto: sollecito ex art. 1, comma 795, Legge 160/2019 o intimazione di pagamento ex art. 50 del DPR 602/1973;

- rimborso delle eventuali spese sostenute per le attività cautelative ed esecutive sulle partite rimosse interamente, nella misura massima prevista dall'art. 1, comma 803 lett.b), della Legge 160/2019 che ogni Ente aderente pagherà in base al servizio ricevuto. Pertanto, fino all'entrata in vigore del Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze di cui all'art. 1, comma 803 lett.b), della Legge 160/2019, il rimborso delle spese sostenute sarà computato applicando le *"misure e le tipologie di cui ai decreti del Ministero delle finanze 21 novembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 30 del 6 febbraio 2001, e del Ministro dell'economia e delle finanze 12 settembre 2012, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 254 del 30 ottobre 2012, nonché ai regolamenti di cui ai decreti del Ministro dell'economia e delle finanze 18 dicembre 2001, n. 455, del Ministro di grazia e giustizia 11 febbraio 1997, n. 109, e del Ministro della giustizia 15 maggio 2009, n. 80, per quanto riguarda gli oneri connessi agli istituti di vendite giudiziarie"*. Il rimborso delle spese di cui sopra è riconosciuto all'Aggiudicatario nella misura del 50% laddove il contribuente ometta, anche parzialmente, il pagamento degli importi intimati, comprese quelle eventualmente anticipate. Tuttavia, il rimborso delle spese di cui sopra è riconosciuto interamente nel caso in cui venga emesso dall'Ente uno sgravio totale per causa non imputabile all'attività dell'Aggiudicatario.

La fatturazione di tutti i servizi avviene con periodicità trimestrale.

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

2.4 Referenti dell'impresa aggiudicataria e dell'Ente

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

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

2.5 Requisiti e obblighi del personale

Tutto 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. In tutti gli Enti contraenti tra il personale dell'Aggiudicatario, assegnato all'Ente, deve essere individuato un "Responsabile Operativo", per ciascun dei servizi acquistati dall'Ente stesso col compito di presidiare le diverse attività ed approfondire autonomamente problematiche giuridiche ed operative, proponendo soluzioni. Si precisa che il Responsabile Operativo potrà essere unico ma in tal caso il soggetto designato dovrà avere una adeguata competenza in tutti i servizi acquistati dall'Ente per poter svolgere i compiti previsti in capo al Responsabile Operativo.

A tale figura, l'Aggiudicatario, deve affiancare:

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

Nei comuni con popolazione inferiore a 60.000 abitanti e a seconda delle fasce di appartenenza, le figure indicate nel presente articolo dovranno essere garantite secondo quanto contenuto nel Contratto Attuativo (e quindi concordate con l'Ente contraente) e sempre nel rispetto di quanto offerto dall'Aggiudicatario in sede di gara.

Si precisa che l'Aggiudicatario dovrà comunque garantire la presenza giornaliera del "Responsabile Operativo" (almeno 6 ore) nei comuni con popolazione superiore a 60.000 abitanti.

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

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

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

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

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

Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale. L'Aggiudicatario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile ed adeguata alla tipologia del servizio prestato. Le richieste dell'Ente, in questo senso, dovranno essere applicate da parte dell'Aggiudicatario entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati ed eccezionali motivi che l'Aggiudicatario ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale dell'Ente. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento, prodotto dall'Aggiudicatario.

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

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

2.6 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;
- c) consentire la fruibilità di banche dati esterne quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Punto Fisco, Sister, Aci, Telemaco (rif. artt. 791 e 809-811 Legge finanziaria n. 160/2019 nonché ogni altra

disposizione vigente o successiva ad esse relativa), tramite consegna delle autorizzazioni/credenziali di accesso ad un congruo numero di operatori dell'Aggiudicatario, necessarie per lo svolgimento delle operazioni di certificazione/controllo dei dati anagrafici, di recupero evasione, di ricostruzione/controllo del profilo di solvibilità dei debitori posti in riscossione coattiva e di attivazione delle procedure cautelari ed esecutive.

L'Aggiudicatario si impegna ad osservare gli obblighi previsti dagli atti che permettono l'accesso dell'Ente agli archivi in questione, anche attraverso l'eventuale sottoscrizione di appositi atti aggiuntivi. E' ammessa, in ogni momento, qualsiasi richiesta di documentazione volta a dimostrare la corretta esecuzione ed osservanza del presente capitolato.

2.7 Macchinari/Attrezzature/Mezzi

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

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

Delle tipologie e caratteristiche delle attrezzature utilizzate ai fini dell'attività oggetto di affidamento l'Aggiudicatario deve redigere apposito elenco "attrezzature" da consegnare all'Ente. L'elenco dovrà essere periodicamente aggiornato qualora le attrezzature utilizzate vengano implementate e/o sostituite.

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

2.8 Luogo di esecuzione del servizio

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

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

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

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

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

2.9 Memorizzazione dei documenti Dematerializzazione dei documenti (fascicolo informatico)

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

L'Archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'Aggiudicatario incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza al *D.Lgs. N. 82/2005 e s.m.i* (CAD), con l'obbligo di creare il Fascicolo del contribuente accessibile al personale dell'Ente. In particolare, l'Aggiudicatario deve provvedere alla scansione dei documenti cartacei, all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate alla conservazione di queste ed alla loro indicizzazione. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di affidamento, quali al solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, intimazioni a pagare, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive, etc.

L'Aggiudicatario è tenuto a svolgere un'attività di dematerializzazione, riducendo al massimo il cartaceo circolante. L'archiviazione di tutti i documenti collegati al fine della formazione del fascicolo digitale dovrà avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD. I documenti contenuti nel fascicolo informatico devono avere lo stesso valore dei documenti originali archiviati fisicamente atti ad essere utilizzati anche in caso di ricorsi. L'avvio della modalità di archiviazione, previa dematerializzazione degli atti, dovrà comunque essere oggetto di accordo con l'Amministrazione contraente.

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

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

2.10 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 UE2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione. In particolare, adotta misure tecniche e organizzative adeguate, in modo che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. Il contratto prevede la designazione dell'Aggiudicatario come responsabile del trattamento, relativi obblighi e responsabilità, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.

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

In particolare, l'Aggiudicatario e il personale occupato in tali attività devono rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi.

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

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

2.11 Prescrizioni in merito alla sicurezza

L'Aggiudicatario è tenuto a porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate nel corso dei servizi previsti dal presente capitolato, le disposizioni in

materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento alla normativa di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

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

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

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

2.12 Verifiche e controlli sullo svolgimento dell'appalto

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

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

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

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

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

3 GESTIONE ORDINARIA E SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA TARI

3.1 Descrizione del servizio

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC) le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria della Tassa Rifiuti (TARI) di cui al comma 639 e ss. dell'art. 1 della L. 147/2011 e delle disposizioni dell'Autorità per regolazione dell'Energia, Reti e Ambienti (ARERA):

- a) rendere disponibile un sistema informatico atto a supportare tutte le attività relative alla gestione del tributo, tra cui a titolo esemplificativo, si elencano: lo sviluppo e gestione di un Portale on line del tributo, la bonifica della banca dati, la gestione e applicazione di eventuali agevolazioni tariffarie, 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 dei documenti di pagamento ordinari annuali TARI e dei rimborsi o compensazioni;
- b) tutte le attività di front e back office, compreso il caricamento delle dichiarazioni (anche risultanti da accertamenti definitivi per omessa/infedele dichiarazione), di eventuali variazioni (anche relative ai versamenti effettuati), di annullamenti degli atti, dei rimborsi e di call center che riguardano la gestione ordinaria del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività. Si intende inclusa anche l'eventuale protocollazione sul sistema informatico in uso all'Ente, se richiesta;
- c) tutte le attività di back office relative al Portale on line del tributo, compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale, che riguardano la gestione ordinaria ed i servizi di supporto alla riscossione ordinaria del tributo, nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività. Si intende inclusa anche l'eventuale protocollazione sul sistema informatico in uso all'Ente, se richiesta;
- d) elaborazione di simulazioni tariffarie, sulla base delle indicazioni dell'Ente e del Regolamento, nonché elaborazione della lista per l'emissione dei documenti di pagamento ordinari annuali TARI (comprensiva della quota di competenza della Provincia, di cui all'art. 19, del D. Lgs. 504/1992); su indicazione dell'Ente possono essere previste anche più emissioni nel corso dell'anno;
- e) produzione, stampa e spedizione dei documenti di pagamento ordinari TARI;
- f) gestione versamenti TARI con abbinamento alle relative posizioni tributarie come tributo, sanzioni e interessi;
- g) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- h) tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano la gestione dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- i) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, rateazioni e revoca/decadenza delle medesime, rimborsi, compensazioni, etc;
- j) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione dei pagamenti relativi ai prospetti ordinari annuali riassuntivi del tributo e rendicontazione degli incassi;
- k) gestione ravvedimento TARI con la determinazione dell'importo effettivo dovuto (comprensivo di sanzioni e interessi) e la produzione automatica di un documento di pagamento come determinato dall'Ente;
- l) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento del tributo ordinario, con cadenza almeno quadrimestrale;
- m) produzione, previo aggiornamento dei dati anagrafici del soggetto passivo inadempiente, stampa e notifica degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo versamento, con applicazione delle sanzioni, degli interessi, degli oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; Gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento anche a quanto previsto dal comma 1 quater, dell'art. 6 del D. Lgs. n. 82/2005 e art. 1, comma 402, Legge n. 160/2019). Si precisa che le caratteristiche dell'atto e le modalità di notifica devono essere previamente concordate con l'Ente;
- n) acquisizione periodica dei flussi di incasso, riconciliazione dei pagamenti relativi ai solleciti/avvisi di accertamento e rendicontazione degli incassi;

- o) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale dei solleciti/avvisi di accertamento emessi e rivelatisi errati;
- p) gestione degli atti di annullamento totale o parziale di cui alla precedente lettera con acquisizione delle istanze, protocollazione delle stesse (anche su sistema informatico in uso all'Ente), nonché predisposizione delle relative comunicazioni debitamente motivate da notificare al contribuente previa sottoscrizione da parte del Responsabile dell'Entrata, anche digitale, e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- q) gestione (e predisposizione dei relativi atti) delle istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente, se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- r) gestione (e predisposizione dei relativi atti) delle istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente, se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio
- s) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o procedure extragiudiziali;
- t) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento dei solleciti/avvisi di accertamento, con cadenza almeno bimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;
- u) creazione della lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a tassa, sanzioni, interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale, della Lista di carico per l'avvio delle procedure di riscossione coattiva e l'affidamento in carico al soggetto legittimato alla riscossione forzata (comma 792, lett.b), secondo periodo, Legge 160/2019).

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 denunce) relative alla gestione ordinaria e supporto alla riscossione della tassa sui rifiuti (TARI), di cui al comma 639 e ss., dell'art. 1, della L. 147/2013;
- farsi carico di tutte le attività finalizzate alla gestione dell'applicazione della Tari puntuale tributo (TARIP), se applicata dall'Ente e nel rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti.

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

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

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

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

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, anche se non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con Pago PA).

3.2 Prospetti di pagamento ordinari

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

- a) elaborare la lista di carico per l'emissione dei documenti di pagamento ordinari annuali;

b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione. Tale prospetto di sintesi dovrà contenere, ai fini del corretto accertamento nel bilancio dell'Ente, l'indicazione di ciascuna voce di entrata della lista secondo le modalità concordate con l'Ente (es. tassa, addizionale provinciale, etc);

c) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo "gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;

d) acquisire i file relativi alle deleghe SDD, tenendo conto di tutte le comunicazioni di apertura, chiusura e variazione delle deleghe acquisite entro la data di elaborazione della lista, sanando eventuali errori/anomalie nelle comunicazioni acquisite al fine di ridurre i possibili insoluti;

e) elaborare la lista per predisporre i prospetti di pagamento ordinario mediante avvisi di pagamento PagoPA o modello di pagamento unificato e gli avvisi di pagamento ordinario mediante SDD (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente); i documenti di pagamento devono essere predisposti in modo tale da garantire il riversamento del tributo provinciale direttamente alla Provincia;

f) predisporre prospetto di pagamento ordinario fronte-retro con allegati uno o più avvisi di pagamento Pago PA intestati all'Ente o uno o più modelli di pagamento unificati (F24) premarcati e precompilati in ogni loro parte (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento entro e non oltre la data di scadenza del versamento. Gli avvisi di pagamento Pago PA dovranno consentire il riversamento della eventuale quota di TEFA direttamente alla Provincia (sistema cosiddetto PagoPa multibeneficiario). Ogni prospetto di pagamento, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche di competenza, l'ambito di applicazione, le tariffe, i dati degli immobili oggetto di tassazione, 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 (compreso le disposizioni di ARERA). Il contenuto ed il layout del prospetto di pagamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. Per coloro che avranno attivato la domiciliazione bancaria dovranno essere predisposti e stampati i relativi prospetti di pagamento ordinari SDD privi dei documenti di pagamento; Il prospetto di pagamento deve riportare anche i dati relativi alla posizione debitoria del contribuente rispetto alle annualità pregresse e/o al periodo precedente dello stesso anno;

g) predisporre il file per le disposizioni SDD bancarie nel formato richiesto dall'Ente e consegnare il medesimo almeno quindici giorni prima della data di pagamento delle rate;

h) inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto f), a mezzo posta ordinaria o e-mail/PEC (se l'indirizzo e-mail/PEC è disponibile). La documentazione dovrà essere recapitata almeno entro 30 giorni dalla scadenza della prima o unica rata. In caso di mancato recapito di tale comunicazione, l'Aggiudicatario deve garantire al contribuente la possibilità di stampare il suo prospetto di pagamento ordinario con allegati documenti di pagamento anche dal sito internet dell'Ente; Su richiesta dell'Ente, l'Aggiudicatario dovrà inviare ai contribuenti i prospetti ordinari di pagamento con gli importi dovuti anche più volte nel corso dell'anno;

i) eseguire gli opportuni controlli e correzioni sui prospetti di pagamento ordinari non recapitati per anagrafica incompleta o per indirizzo errato/sconosciuto/incompleto ed inviare gli avvisi all'indirizzo/nominativo rettificato;

j) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;

k) acquisire con periodicità settimanale le comunicazioni di insoluto relative ai pagamenti tramite addebito SDD e predisporre le eventuali azioni di recupero (es. rispedizione flusso se necessario);

l) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- m) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili degli eventuali versamenti eseguiti con modello di pagamento unificato provenienti dall'Agenzia delle Entrate;
- n) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- o) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi";
- p) gestire ed elaborare gli eventuali sgravi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista;
- q) predisporre, stampare ed inviare, sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, gli eventuali avvisi di rettifica con allegato modello unificato (F24) (se previsto), premarcato e precompilato in ogni sua parte (o avvisi di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento se previsto dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento dell'importo dovuto ricalcolato sulla base degli sgravi emessi e degli eventuali pagamenti intervenuti. Ogni avviso di rettifica, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche circa le modalità di determinazione dell'importo dovuto ricalcolato. Il contenuto ed il layout dell'avviso di rettifica dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. Per gli sgravi acquisiti in front office l'Aggiudicatario dovrà rilasciare comunicazione allo sportello;
- r) in caso di pagamento tardivo, predisporre, stampare ed inviare, sulla base dei termini e delle modalità concordate con l'Ente, gli eventuali prospetti comprensivi di ravvedimento, con allegato avvisi di pagamento PagoPA intestato all'Ente, e/o modello unificato (se previsto), premarcato e precompilato in ogni sua parte (altro documento di pagamento determinati dall'Ente) per consentire al contribuente il pagamento dell'importo della tassa comprensivo delle sanzioni e degli interessi maturati. Per il calcolo del ravvedimento effettuato in front office l'Aggiudicatario dovrà rilasciare il nuovo prospetto allo sportello;
- s) provvedere, entro centoventi giorni dall'intervenuta scadenza dell'ultima rata di versamento, alla formazione degli elenchi delle partite per cui non sia stato effettuato il versamento totale in via ordinaria degli importi dovuti da parte del contribuente.

3.3 Avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento

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

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

d) predisporre, protocollare anche su sistema informatico in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di sollecito/accertamento. Ogni atto di sollecito/accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta, le eventuali rettifiche e/o i parziali pagamenti effettuati, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese (a titolo esemplificativo si citano gli oneri di riscossione e gli interessi moratori), la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di sollecito/accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più avvisi di pagamento PagoPA (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o altro documento di pagamento determinato dall'Ente); i documenti di pagamento devono essere predisposti in modo tale da garantire il riversamento del tributo provinciale direttamente alla Provincia;

e) notificare gli atti di sollecito/accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento anche a quanto previsto dal comma 1 quater, dell'art. 6, del D. Lgs. n. 82/2005 e art. 1, comma 402, Legge n. 160/2019), gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;

f) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte; occorre procedere anche alla notifica per irreperibilità ai sensi dell'art. 140 (irreperibilità relativa) e art. 143 (irreperibilità assoluta) del cpc;

g) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'istruttoria svolta;

h) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;

i) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "Gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";

j) elaborare le liste dei solleciti/accertamenti pagati, con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;

k) elaborare i flussi dei solleciti/accertamenti esecutivi regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese, onere 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, con cadenza almeno semestrale, della lista di carico per l'avvio delle procedure di riscossione coattiva e l'affidamento in carico al soggetto legittimato alla riscossione forzata (comma 792, lett.b), secondo periodo, Legge 160/2019).

3.4 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 o entro diverso termine regolamentato dall'Ente il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, anche per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente o entro diverso termine regolamentato dall'Ente e comunque non oltre centottantagiorni dalla data di presentazione dell'istanza; nel caso di riversamento ad altro Ente, tipicamente per effetto di errori di compilazione dei documenti di pagamento, agire in funzione delle norme e prassi vigenti, prendendo contatto con l'Ente per l'eventuale trasferimento o rimandando il contribuente presso l'intermediario per la correzione dell'errore di versamento, monitorandone il successivo adempimento;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; L'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, e deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, e gli eventuali interessi;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tassa corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- j) inserire nel sistema informatico di gestione del tributo e di gestione della riscossione un apposito campo informativo relativo allo stato del rimborso o della compensazione effettuata che consenta di visualizzare le posizioni già oggetto di tali lavorazioni.
- L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso TARI già presentate all'Ente, alla data di affidamento del presente servizio, e non ancora istruite. Tale attività di gestione delle pratiche di rimborso arretrate deve essere svolta tenendo conto dei termini di prescrizione dell'attività di rimborso e deve comunque essere ultimata entro sei mesi dalla data di attivazione del servizio o termine superiore concordato con l'Ente.

3.5 Gestione delle rateizzazioni

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

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento/diniego) ed in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione, in tempo utile per consentirgli il pagamento della prima rata nei termini; a ciascuna comunicazione devono essere allegati gli avvisi di pagamento PagoPA (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) in tutte le loro parti, per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata. Il provvedimento dovrà essere predisposto per la firma del Responsabile dell'Entrata anche digitalmente e successivamente protocollata; su richiesta dell'Ente, deve essere adottata anche come modalità di pagamento l'addebito in conto, in tal caso in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore;
- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) notificare al contribuente il sollecito di cui al comma 800, art. 1, della L. 160/2019, se ricorrono i presupposti previsti dalla legge;
- g) notificare al contribuente l'eventuale decadenza del piano di rateazione e il residuo importo a suo debito con aggiornamento degli importi dovuti in termini di sanzioni, interessi di mora, oneri della riscossione e spese di notifica;
- 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 rateizzazioni protocollate, numero di rateizzazioni concesse, importo rateizzato, importo riscosso, importo residuo, crediti oggetto della rateizzazione;
- i) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di sollecito/accertamento non pagati, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi, tributo provinciale ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa lista di carico per la riscossione coattiva.

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

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

3.6 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front office presso le strutture 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 supporto alla riscossione ordinaria del tributo, nonché dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza. Il servizio di front office deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei ravvedimenti, dei rimborsi/compensazioni, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione ordinaria. In particolare, deve essere garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate.

L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'Ente, ai provvedimenti inviati, ai conseguenti carichi di lavoro e finalizzati a garantire ottimali livelli

di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo "Livelli di servizio e penali".

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, per almeno quindici ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 30.000 abitanti, per almeno venti ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 60.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 60.000 abitanti. Devono essere garantite anche le aperture pomeridiane degli sportelli secondo le indicazioni dell'Ente.

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

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

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

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

- a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;
- b) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;
- c) un servizio per l'invio personalizzato di un sms in prossimità delle scadenze di pagamento. La soluzione proposta deve consentire di raccogliere i contatti dei contribuenti attraverso più canali;
- d) un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat.

3.7 Gestione del call center

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

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

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

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

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

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

3.8 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

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

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma anche digitale e deve attivarsi per consentire il deposito 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.

3.9 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

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

- situazione generale e dettagliata dei prospetti di pagamento ordinari emessi;
- situazione generale e dettagliata degli atti di sollecito/accertamento emessi;
- situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

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

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 nel Contratto Attuativo del servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso, dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa) e dello stato della notifica. Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

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

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

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

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

c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24);

d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;

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

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

3.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

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

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio. L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

3.11 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) caricamento su sistema informatico delle dichiarazioni TARI e di eventuali variazioni presentate al front-office: in tempo reale allo sportello, salvo un termine superiore concordato con l'Ente nel Contratto Attuativo del servizio;

b) caricamento su sistema informatico delle dichiarazioni TARI, anche risultanti da accertamenti definitivi per omessa/infedele dichiarazione, e di eventuali variazioni (pervenute on line, tramite fax, mail, posta): non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento della dichiarazione, salvo un termine superiore concordato con l'Ente nel Contratto Attuativo del servizio;

c) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni e/o della documentazione richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;

d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: inferiore a 25 minuti;

- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica di cui al precedente paragrafo "Gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 240 secondi nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- h) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- i) 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;
- j) notifica degli avvisi di sollecito/accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- k) percentuale di notifica degli avvisi di sollecito/accertamento sul numero degli atti emessi nell'anno: non inferiore al 75%;
- l) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- m) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di sollecito/accertamento ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione rettifiche: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- n) tempo di risposta ad istanze di rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- o) elaborazione e consegna dei flussi dei solleciti/accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla esecutività dell'atto: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi;
- p) riconciliazione pagamenti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- q) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;
- r) redazione di report (in formato excel e/o libre office -foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale;
- s) rispetto degli standard minimi di qualità tecnici e contrattuali deliberati da Arera per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

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

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

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

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al termine previsto di postalizzazione dei prospetti di pagamenti: 200 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) 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;
- c) 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;
- d) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura delle informazioni e/o della documentazione richieste indicate al precedente Livello di Servizio c): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto al precedente Livello di Servizio lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento al precedente Livello di Servizio lettera e): 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 lettera f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- g) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito della gestione del call center: 0,7 per mille;
- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio lettera h) e i): 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;
- i) per il mancato rispetto della percentuale di notifica dei solleciti/avvisi di accertamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- k) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche 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 il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo "Gestione dei rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo
- o) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione dei pagamenti: 100 euro per ogni giorno di ritardo.

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

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

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

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

4 GESTIONE RICERCA EVASIONE TARI

4.1 Descrizione del servizio

Il servizio di ricerca evasione della Tassa sui rifiuti (TARI) di cui al comma 639 e ss. dell'art. 1 della L. 147/2013 e successive modificazioni ed integrazioni richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge disciplinante la specifica entrata, di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora scadute, in riferimento alle unità immobiliari presenti nel territorio dell'Ente. L'obiettivo del servizio è quello di individuare le posizioni contributive a fronte delle quali:

- sia stato riscontrato un omesso/parziale/tardivo pagamento del tributo;
- sia stata omessa la presentazione di regolare denuncia di nuova iscrizione e/o di identificare le posizioni per le quali la denuncia sia stata presentata in modo infedele negli elementi che determinano il "quantum" dovuto.

L'uso effettuato successivamente nel presente capitolo di "GESTIONE RICERCA EVASIONE TARI" della dicitura "avvisi di accertamento" o "atti di accertamento", laddove non dettagliato, deve intendersi riferito agli avvisi di accertamento di cui all'art. 1, comma 792 lett.a), Legge 160/2019 emessi per entrambe le suddette situazioni.

Nello svolgimento dell'attività, l'Aggiudicatario dovrà 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 all'effettuazione di un'efficiente, efficace e corretta attività di accertamento, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

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

- a) bonifica della banca dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali, oltre i numeri civici e gli interni, a fronte di quegli oggetti tassa rifiuti che ne siano ancora privi;
- b) modifica, negli immobili già denunciati, delle superfici che risultano inferiori alla superficie calpestabile o all'80% della superficie catastale;
- c) formazione degli elenchi degli intestatari/proprietari degli immobili in cui, dal punto di vista catastale, manchino gli elementi necessari a determinare la superficie catastale e conseguente inoltro delle relative richieste ai medesimi, concordando con l'Ente le modalità ed i termini di invio;
- d) misurazione delle singole planimetrie catastali allo scopo di predisporre le banche dati ad un'attività di ricerca evasione parziale;
- e) individuazione delle posizioni da accertare mediante incroci di dati e di verifiche degli elementi dichiarati, anche attraverso la 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 di tassa rifiuti) e debitamente autorizzato, al fine di verificare la regolarità degli elementi dichiarati e/o rilevare le effettive destinazioni d'uso dei locali e/o aree occupati/detenuti e/o misurarne la superficie calpestabile con riferimento ad ogni tipologia di utenze (domestiche e non), con eventuale convocazione del contribuente. E' necessaria una preparazione e programmazione, sulla base delle indicazioni dell'Ente, delle attività di verifica sul territorio al fine soprattutto di efficientare i controlli. In sede di sopralluogo, l'agente accertatore redigerà un completo ed accurato verbale, con allegato materiale fotografico (previa liberatoria dell'utente presente al sopralluogo), indicando - con particolare riferimento alle aree esterne operative e ai locali/aree adibite ad uso magazzino - ogni dato utile ad individuarne e misurarne la tassabilità; le superfici vengono sempre rilevate al lordo delle eventuali aree detassate con indicazione di indirizzo, numero civico e dati catastali. Il verbale, redatto sulla base delle indicazioni dell'Ente, deve riportare il dettaglio dei calcoli della superficie tassabile in formato elettronico e deve essere corredato di una breve descrizione dei locali (es. se ci sono utenze attive, se gli immobili sono agibili o no, occupati da mobili, macchinari, ecc). L'Aggiudicatario si obbliga, su richiesta dell'Ente, ad effettuare le verifiche anche attraverso sopralluoghi entro un mese dalla richiesta con le modalità sopra indicate. Il verbale, redatto dall'agente accertatore nominato ai

sensi dell'art.1, commi 179 e ss. L.296/06, fa prova fino a querela di falso di quanto verbalizzato dall'agente con riferimento al momento del sopralluogo e ai soli dati oggettivi da esso rilevati: al fine di preservarne le caratteristiche probatorie, eventuali considerazioni dell'agente accertatore inerenti l'attività controllata dovranno essere indicate negli appositi spazi del verbale o in separata relazione di servizio, così come le dichiarazioni dell'utente sono da verbalizzare nell'apposita sezione del verbale a ciò deputata;

f) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;

g) gestione di tutte le attività di front e di back office, compreso il caricamento delle dichiarazioni risultanti da avvisi di accertamento definitivi, di eventuali variazioni (anche relative ai versamenti effettuati), di annullamenti degli atti, dei rimborsi e di call center che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione, nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività. Si intende inclusa anche l'eventuale protocollazione sul sistema informatico in uso all'Ente, se richiesta;

h) gestione di tutte le attività di back-office relative al Portale on line del tributo che riguardano la gestione del servizio di recupero evasione, nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività. Si intende inclusa anche l'eventuale protocollazione sul sistema informatico in uso all'Ente, se richiesta;

i) acquisizione delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da controllare;

j) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi, degli oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;

k) produzione, previo aggiornamento dei dati anagrafici del soggetto passivo inadempiente, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento e per omessa/infedele denuncia; si precisa che per le notifiche via pec l'Aggiudicatario deve predisporre l'atto con caratteristiche corrispondenti alla normativa vigente per tale modalità di notifica e, comunque, validate dall'Ente;

l) automatizzare l'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;

m) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e revoca/decadenza delle medesime, rimborsi, compensazioni, etc;

n) acquisizione periodica dei flussi di incasso;

o) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento TARI;

p) rendicontazioni degli incassi;

q) predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli avvisi di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito di verifiche dell'ufficio e/o su impulso di parte, per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;

r) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli avvisi di accertamento emessi di cui alla precedente lettera, con acquisizione delle eventuali istanze, protocollazione delle stesse (anche su sistema informatico in uso all'Ente), nonché predisposizione delle relative comunicazioni debitamente motivate da notificare al contribuente, previa sottoscrizione da parte del Responsabile dell'Ente, anche digitale, e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;

s) gestione (e predisposizione dei relativi atti) delle istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente, se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;

t) gestione (e predisposizione dei relativi atti) delle istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente, se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;

u) gestione (e predisposizione dei relativi atti) delle istanze di accertamento con adesione, presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente, se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio, al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;

v) supporto all'Ente in caso di contenzioso e/o procedure extragiudiziali;

w) predisposizione elenco dei contribuenti che non hanno correttamente provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento, con cadenza almeno bimestrale, tenendo conto della data di ricezione dei dati relativi alla notificazione;

x) creazione, previo aggiornamento dei dati anagrafici del soggetto passivo inadempiente, della Lista di carico, con specifico dettaglio degli importi aggiornati riferiti a tassa, sanzioni, interessi (anche moratori), tributo provinciale, spese di notifica, onere di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i

termini regolamentari o di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo ai tempi di notifica;

y) trasmissione, almeno annuale, mediante tracciato record e report definito dall'Ente, delle posizioni lavorate, al fine di garantire un aggiornamento della banca dati utilizzata dall'Ente per la gestione ordinaria.

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

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

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

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previsti da normativa vigente (con particolare riferimento anche a quanto previsto dal comma 1 quater, dell'art. 6 del D. Lgs. n. 82/2005 e art. 1, comma 402, Legge n. 160/2019) e, comunque, sulla base dell'indicazione dell'Ente.

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

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

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, anche se non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con PagoPA).

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

4.2 Avvisi di accertamento

Con riferimento agli avvisi di accertamento TARI, l'Aggiudicatario deve:

a) programmare, con periodicità almeno bimestrale o comunque secondo quanto previsto nel Contratto Attuativo, sulla base dell'indicazione dell'Ente, l'attività e la strategia di emissione dei solleciti/avvisi di accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento e per omessa/infedele dichiarazione;

b) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento; le risultanze di tali istruttorie devono essere riportate in una scheda informativa dettagliata e nella motivazione degli atti. La scheda informativa dettagliata dovrà essere inserita nel fascicolo del contribuente;

c) elaborare, previo aggiornamento dei dati anagrafici del soggetto passivo inadempiente, le liste degli avvisi di accertamento con applicazione del tributo provinciale ambientale, delle sanzioni, degli interessi, 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;

d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti a tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, tributo provinciale, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;

e) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili, di cui al successivo paragrafo "gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi", per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio, secondo le modalità di legge;

f) predisporre, protocollare anche su sistema informatico in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, i termini di scadenza per il pagamento, la motivazione (nel caso di accertamento per recupero superficie e tariffa, nello stesso atto è necessario riportare duplice motivazione e duplice calcolo), l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Si sottolinea che l'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di inserire nell'atto una motivazione non standardizzata sulla base delle risultanze dell'istruttoria, con eventuale possibilità di allegare documenti utili (foto, verbali di sopralluogo, ecc), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più avvisi di pagamento PagoPA intestato/i all'Ente, premarcato/i e precompilato/i in ogni parte (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente); i documenti di pagamento devono essere predisposti in modo tale da garantire il riversamento del tributo provinciale direttamente alla Provincia;

g) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento anche a quanto previsto dal comma 1 quater, dell'art. 6 del D. Lgs. n. 82/2005 e art. 1, comma 402, Legge n. 160/2019), gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. Si precisa che le caratteristiche dell'atto e le modalità di notifica devono essere previamente concordate con l'Ente. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;

h) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte; occorre procedere anche alla notifica per irreperibilità ai sensi dell'art. 140 (irreperibilità relativa) e art. 143 (irreperibilità assoluta) del cpc;

i) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze in autotutela;

j) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;

k) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile dell'Ente, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;

l) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";

m) elaborare le liste degli accertamenti pagati con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;

n) elaborare i flussi degli accertamenti esecutivi regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese, onere 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 con cadenza semestrale della Lista di carico per l'avvio delle

procedure di riscossione coattiva e l'affidamento in carico al soggetto legittimato alla riscossione forzata (comma 792, lett.b), secondo periodo, Legge 160/2019).

4.3 Gestione dei rimborsi o compensazione

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 o entro diverso termine regolamentato dall'Ente il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente o di compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente o entro diverso termine regolamentato dall'Ente e, comunque, non oltre centottantagioni dalla data di presentazione dell'istanza;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti, laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione e, comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente, l'elenco dei rimborsi rigettati e di quelli accolti, con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; l'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione, deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, oltre agli eventuali interessi;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente, o non è stata accolta. Tali provvedimenti da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), devono contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tassa corrisposta in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso, che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente, con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- j) inserire nel sistema informatico di gestione del tributo e di gestione della riscossione un apposito campo informativo relativo allo stato del rimborso o della compensazione effettuata che consenta di visualizzare le posizioni già oggetto di tali lavorazioni.

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

4.4 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicatario deve attivare un servizio di front-office presso le strutture 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 alla gestione del servizio di recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

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

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

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, per almeno quindici ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 30.000 abitanti, per almeno venti ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 60.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 60.000 abitanti. Devono essere garantite anche le aperture pomeridiane degli sportelli secondo le indicazioni dell'Ente.

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

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

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

- a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;
- b) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;
- c) un servizio per l'invio personalizzato di un sms in prossimità delle scadenze di pagamento. La soluzione proposta deve consentire di raccogliere i contatti dei contribuenti attraverso più canali;
- d) un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat.

4.5 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 alla gestione del recupero evasione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in grado di fornire informazioni e

supporto ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso o cellulare) lo specifico numero verde attivato con costi a carico dell'Aggiudicatario.

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

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

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

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

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

4.6 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente o della normativa vigente (Legge 160/2019), le istanze di rateazione. A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti, etc.);
- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento/diniego) ed, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione, in tempo utile per consentirgli il pagamento della prima rata nei termini; a ciascuna comunicazione devono essere allegati gli avvisi di pagamento PagoPA premarcati e precompilati (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) in tutte le loro parti, per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata. Il provvedimento dovrà essere predisposto per la firma del Responsabile dell'Entrata anche digitalmente e successivamente protocollata; su richiesta dell'Ente, deve essere adottata anche come modalità di pagamento l'addebito in conto, in tal caso in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore;
- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione, fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) notificare al contribuente il sollecito di cui al comma 800, art. 1, della L. 160/2019, se ricorrono i presupposti previsti dalla legge;
- g) notificare al contribuente l'eventuale decadenza del piano di rateazione e il residuo importo a suo debito con aggiornamento degli importi dovuti in termini di sanzioni, interessi di mora, oneri della riscossione e spese di notifica;
- 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 rateizzazioni protocollate, numero di rateizzazioni concesse, importo rateizzato, importo riscosso, importo residuo, crediti oggetto della rateizzazione;
- i) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di accertamento non pagati, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi, tributo provinciale ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa Lista di carico per la riscossione coattiva; Sarà cura dell'Aggiudicatario verificare il rispetto dei termini, previsti dalla normativa vigente, per l'emissione e notifica dei provvedimenti di riscossione coattiva relativi agli avvisi di accertamento oggetto di procedura di rateizzazione.

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

4.7 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

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

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero tributo (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc) necessari nel corso delle procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma anche digitale e deve attivarsi per consentire il deposito 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.

4.8 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

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

- a) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati, notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateazioni concesse, degli atti discaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento, dello stato della eventuale riscossione coattiva (se il servizio di supporto della riscossione coattiva è affidato in appalto allo stesso Aggiudicatario).

Tali rendicontazioni devono essere fornite all'Ente, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico), con una periodicità almeno mensile o termine superiore concordato con l'Ente nel Contratto Attuativo del Servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso, dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa) e dello stato della notifica. Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

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

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

A tal fine, l'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

c) acquisire, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento;

d) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti eseguiti con modello unificato di pagamento con le posizioni presenti in banca dati e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

e) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa, quota tributo provinciale ambientale, sanzioni, interessi, recupero spese, etc), dell'annualità di riferimento, della risorsa di bilancio, del capitolo di PEG, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;

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

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

4.9 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

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

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio. L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

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

- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla/e casella/e di posta elettronica/PEC di cui al precedente paragrafo "gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- 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 "Avvisi di accertamento" e dei termini di decadenza;
- i) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- j) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento sul numero degli atti emessi nell'anno: non inferiore a 75%;
- k) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- l) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione rettifiche: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- m) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- n) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul numero degli atti notificati nell'anno: non superiore al 20%;
- o) elaborazione e consegna dei flussi degli avvisi di accertamento regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi;
- p) riconciliazione pagamenti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.
- q) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;
- r) redazione di report (in formato excel e/o libre office - foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale;
- s) rispetto degli standard minimi di qualità deliberati da Arera.

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

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

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

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) per il mancato rispetto della programmazione dell'attività di recupero evasione previsti dal presente capitolato o nell'Offerta Tecnica Qualitativa, per cause imputabili all'Aggiudicatario: 1 per mille;
- g) per il mancato rispetto della percentuale di notifica degli avvisi di accertamento: 0.7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato dalla normativa regolamentare vigente per i procedimenti di accertamento con adesione: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazioni: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: 1 per mille per ogni punto percentuale superiore al previsto;
- m) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo "Gestione dei rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- o) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- p) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito di gestione del call center: 0,7 per mille;

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

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

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

- per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente Livello di Servizio i) 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 emettere atto di accertamento;
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato, inadempienze front-office etc), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

5. GESTIONE RICERCA EVASIONE IMU-TASI

5.1 Descrizione del servizio

Il servizio di ricerca evasione dell'Imposta Municipale Propria (IMU) di cui all'art. 13 del D.L. 201/2011, agli artt. 8 e 9 del D.Lgs. 23/2011, di cui ai commi 639 e ss dell'art. 1 della L. 147/2013 e di cui dai commi 739 a 783 dell'art. 1 della Legge n. 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 una efficiente, efficace, e corretta attività di accertamento, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

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

- a) verifica dei versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato;
- b) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione degli evasori totali e della verifica sulla correttezza delle dichiarazioni riguardanti sia gli immobili con valore catastale già assegnato, sia gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore catastale;
- c) identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, ai fini della segnalazione ai sensi del comma 53, art. 3 della legge 662/1996 o dell'attivazione della procedura prevista dal comma 336 dell'art. 1 della Legge Finanziaria 2005;
- d) gestione e verifica delle eventuali autodenunce/autocertificazioni attestanti stati e/o fatti relativi ad annualità ancora accertabili, presentate dai contribuenti sia anteriormente, sia durante il periodo di espletamento delle attività oggetto del presente affidamento;
- e) interpolazione, bonifica e/o integrazione dei dati disponibili, anche mediante notifica di questionari con eventuale convocazione dei contribuenti, verifiche su banche dati che l'Ente metterà a disposizione e/o già a disposizione dell'Aggiudicatario, ulteriori – ove necessario- approfondimenti e riscontri catastali, eventuali controlli sul territorio e quant'altro necessario per il raggiungimento della certezza del dato;
- f) ricerca e controllo aree fabbricabili;
- g) controllo sostanziale dei contratti "a canone concordato" il cui canone di locazione è determinato alle condizioni definite negli accordi tra le organizzazioni della proprietà edilizia e quella dei conduttori, pertanto inferiori ai canoni di libero mercato nonché dei contratti di "comodato";
- h) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, nei versamenti, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- i) elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi, degli oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- j) acquisizione ed inserimento in banca dati delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito attività di accertamento e recupero evasione IMU;
- k) conseguente produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale o tardivo versamento; si precisa che per le notifiche via pec l'Aggiudicatario deve predisporre l'atto con caratteristiche corrispondenti alla normativa vigente per tale modalità di notifica, e comunque validate dall'Ente;
- l) gestione in maniera automatizzata dell'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- m) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e revoca/decadenza delle medesime, rimborsi, compensazioni, etc.;
- n) acquisizione periodica dei flussi di incasso;
- o) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento IMU-TASI;

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

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

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

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

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

L'invio degli atti deve avvenire via PEC nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente (con particolare riferimento anche a quanto previsto dal comma 1 quater, dell'art. 6 del D. Lgs. n. 82/2005 e art. 1, comma 402, Legge n. 160/2019) e comunque sulla base dell'indicazione dell'Ente;

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

L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con PagoPA).

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

5.2 Avvisi di accertamento

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

- a) Programmare, con periodicità bimestrale o comunque secondo quanto previsto nel Contratto Attuativo del Servizio, sulla base delle indicazioni dell'Ente, l'attività e la strategia di emissione degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia/dichiarazione o per omesso, parziale o tardivo versamento;
- b) predisporre istruttorie adeguate per l'emissione degli avvisi di accertamento, le risultanze di tali istruttorie devono essere riportate in una scheda informativa dettagliata e nella motivazione degli atti. La scheda informativa dovrà essere inserita nel fascicolo del contribuente.
- c) elaborare le liste di carico degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale o tardivo versamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi, degli oneri di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente; per le sanzioni l'applicativo deve elaborare le sanzioni in regime di cumulo materiale o giuridico con applicazione dell'istituto della recidiva, se necessario;
- d) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli avvisi di accertamento da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti al tributo, sanzioni (ridotte e piene), interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- e) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento di bilancio). Tale fase è necessaria ai fini delle rendicontazioni contabili di cui al successivo paragrafo "gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi" per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere i dati catastali degli immobili oggetto di accertamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali ulteriori spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente a stampa o digitale secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento ritenuto utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Si sottolinea che l'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di inserire nell'atto una motivazione non standardizzata sulla base delle risultanze dell'istruttoria, con eventuale possibilità di allegare documenti utili (foto, verbali di sopralluogo...), anche su indicazione dell'Ente. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o più avvisi di pagamento PagoPA (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestato/i all'Ente premarcato/i e precompilato/i in ogni parte o uno o più modelli di pagamento unificati F24 sempre precompilati in ogni parte (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- g) notificare gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge (con particolare riferimento anche a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005 e art. 1, comma 402, Legge n. 160/2019), gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido. Si precisa che le caratteristiche dell'atto e le modalità di notifica devono essere previamente concordate con l'Ente. L'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- h) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte; occorre

procedere anche alla notifica per irreperibilità ai sensi dell'art. 140 (irreperibilità relativa) e art. 143 (irreperibilità assoluta) del cpc. ;

i) gestire e notificare risposte alle eventuali istanze in autotutela, fornendo al contribuente i dettagli sull'attività svolta;

j) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;

k) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rimborso/compensazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;

l) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rateizzazione presentate nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;

m) gestire e predisporre i relativi atti, in coordinamento con il Responsabile dell'Ente, del procedimento di accertamento con adesione (ad iniziativa del contribuente o dell'Ufficio) con le modalità e nei tempi delle disposizioni regolamentari vigenti;

n) rendicontare gli incassi secondo le modalità indicate al successivo paragrafo "gestione e rendicontazione degli atti emessi e degli incassi";

o) elaborare le liste degli accertamenti pagati con distinzione fra quelli pagati nei termini e quelli pagati fuori termine;

p) elaborare i flussi degli accertamenti esecutivi regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di interessi, recupero spese, onere 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 con cadenza semestrale della Lista di carico per l'avvio delle procedure di riscossione coattiva e l'affidamento in carico al soggetto legittimato alla riscossione forzata (comma 792, lett.b), secondo periodo, Legge 160/2019).

5.3 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 o entro diverso termine regolamentato dall'Ente il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

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

b) verificare la regolarità dei pagamenti, legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; Istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente o entro diverso termine regolamentato dall'Ente e comunque non oltre centottantagioni dalla data di presentazione dell'istanza;

c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;

d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;

e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; l'elenco dei rimborsi accolti, in ordine di data di richiesta di rimborso e protocollazione, deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, e deve indicare distintamente la quota degli eventuali interessi;

f) predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;

g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, deve contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di tributo corrisposto in misura maggiore rispetto al dovuto e di interessi maturati, la motivazione, con particolare riferimento all'ipotesi del diniego, l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata dell'Ente a stampa o digitale, secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;

h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;

i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;

j) gestire le procedure di riversamento, rimborso e regolazioni contabili sulla base di quanto previsto dall'art. 1, commi da 722 a 727, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, dal Decreto Interministeriale del 24 febbraio 2016 e dalla Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze prot. 9720 del 14 aprile 2016;

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

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

5.4 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

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

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

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

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, per almeno quindici ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 30.000 abitanti, per almeno venti ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 60.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 60.000 abitanti. Devono essere garantite anche le aperture pomeridiane degli sportelli secondo le indicazioni dell'Ente.

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

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

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

- a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;
- b) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;
- c) un servizio per l'invio personalizzato di un sms in prossimità delle scadenze di pagamento. La soluzione proposta deve consentire di raccogliere i contatti dei contribuenti attraverso più canali;
- d) un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat.

5.5 Gestione del call center

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

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

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

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

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

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

5.6 Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente o della normativa vigente (Legge 160/2019), le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti etc.);

c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento/diniego) ed in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione, in tempo utile per consentirgli il pagamento della prima rata nei termini; a ciascuna comunicazione devono essere allegati gli avvisi di pagamento PagoPA (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) in tutte le loro parti, per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata. Il provvedimento dovrà essere predisposto per la firma del Responsabile dell'Entrata anche digitalmente e successivamente protocollata; su richiesta dell'Ente, deve essere adottata anche come modalità di pagamento l'addebito in conto, in tal caso in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore;

d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;

e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;

f) notificare al contribuente il sollecito di cui al comma 800, art. 1, della L. 160/2019, se ricorrono i presupposti previsti dalla legge;

g) notificare al contribuente l'eventuale decadenza del piano di rateazione e il residuo importo a suo debito con aggiornamento degli importi dovuti in termini di sanzioni, interessi di mora, oneri della riscossione e spese di notifica;

h) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli avvisi di accertamento non pagati, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi ed ogni altro onere o spesa maturato), ai fini della predisposizione della relativa Lista di Carico per la riscossione coattiva;

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

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

5.7 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

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

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

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

5.8 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

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

a) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;

b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

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

Tali rendicontazioni devono essere fornite anche in formato excell e/o libre office (foglio elettronico), con periodicità almeno mensile o termine superiore concordato con l'Ente nel Contratto Attuativo del Servizio.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso dello stato del debito (incassato, sgravato, eventuale rateizzazione concessa) e dello stato della notifica. Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

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

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

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

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

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

5.9 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

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

visure catastali, visure camerali, contratti registrati, convenzioni, estratto di dati relativi alle utenze, visure anagrafiche, planimetrie catastali, verbali di sopralluogo).

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio. L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre piani di rateizzazione.

5.10 Livelli di servizio e penali

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

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio Contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: periodicità semestrale;
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 25 minuti;
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla/e casella/e di posta elettronica/PEC di cui al precedente paragrafo "gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- 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 "Avvisi di accertamento" e dei termini di decadenza;
- i) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- j) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento sul numero degli atti emessi nell'anno: non inferiore a 75%;
- k) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- l) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento ed eventuali atti di riscossione già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- m) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;
- n) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 20%;
- o) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della Lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi;
- p) riconciliazione pagamenti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.

q) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;

r) redazione di report (in formato excel e/o libre office - foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale.

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

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

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

Saranno applicate penali:

a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;

b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;

c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;

d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;

e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;

f) per il mancato rispetto della programmazione dell'attività di recupero evasione previsti dal presente capitolato o nell'Offerta Tecnica, per cause imputabili all'Aggiudicatario: 1 per mille;

g) per il mancato rispetto della percentuale di notifica degli avvisi di accertamento: 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;

h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;

i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato dalla normativa regolamentare vigente per i procedimenti di accertamento con adesione: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;

j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;

k) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta delle istanze di rateizzazioni: 100 euro per ogni giorno di ritardo;

l) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: 1 per mille per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;

m) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;

n) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo Gestione dei rimborsi o compensazioni (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;

o) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione dei pagamenti: 100 euro per ogni giorno di ritardo;

p) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito di gestione del call center: 0,7 per mille;

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

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

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

- per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente Livello di Servizio i) 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 emettere atto di accertamento;
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato, inadempienze front-office etc), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

6 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI

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/entrate;
- c) produrre liste/flussi da utilizzare per il visto di autorizzazione, la stampa e la notifica;
- d) gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- e) gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni etc;
- f) acquisire i flussi di incasso;
- g) riconciliare le somme incassate con i carichi;
- h) rendicontare gli incassi in relazione alle liste di carico;
- i) gestire tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- j) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rimborso/compensazione presentate con riferimento agli atti di riscossione coattiva nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- k) gestire e predisporre i relativi atti con riferimento a tutte le Istanze di rateizzazione presentate con riferimento agli atti di riscossione coattiva nel periodo contrattuale o anche precedentemente se non ancora istruite alla data di affidamento del presente servizio;
- l) gestire e rendicontare le attività cautelari;
- m) gestire e rendicontare le attività esecutive;
- n) 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 in appalto deve comprendere qualsiasi attività relativa ai servizi di supporto alla riscossione coattiva, gestita in forma diretta dall'Ente, anche se non descritta, compreso la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta per la firma anche digitale, del Responsabile dell'Entrata dell'Ente o del Funzionario responsabile della riscossione. L'Aggiudicatario deve provvedere a tutte le attività sopra indicate anche per gli atti di riscossione coattiva, di cui la lista di carico è stata trasmessa dall'Ente, già emessi, spediti o notificati, alla data di affidamento del presente servizio.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicatario deve provvedere, con oneri a suo carico, anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

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

La gestione dell'attività di riscossione coattiva deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti ad abrogazioni e/o modifiche della normativa. L'Aggiudicatario deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, anche se non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente (con particolare riguardo al sistema di pagamento con PagoPA).

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

6.2 Gestione delle attività

L'Aggiudicatario deve effettuare, coordinandosi col Capo Progetto Committente" (CPC), le attività di riscossione coattiva con le modalità previste dal Regio Decreto n. 639/1910 e s.m.i., dall'art. 7, comma 2, lett. gg-quater del Decreto Legge n. 70/2011, convertito in Legge 106/2011, e s.m.i., dal titolo II del Decreto del Presidente della Repubblica n. 602/1973 e s.m.i., dall'art. 1, comma 544, della Legge 228/2012 e s.m.i., nonché dalla Legge n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020), in quanto compatibili e dai regolamenti comunali di riferimento.

Da 1/1/2020 la riscossione coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie diverse dalle sanzioni amministrative si effettua tramite l'emissione di avviso di accertamento esecutivo ai sensi dell'art. 1, comma 792, L. 160/2019.

L'atto diventa titolo esecutivo decorsi sessanta giorni:

- dal termine per la presentazione del ricorso per le entrate tributarie;
- dalla notifica per le entrate extratributarie.

Per le entrate tributarie rimane in essere la riscossione coattiva tramite ingiunzione ex R.D. 639/1910 (ingiunzione ex art. 1, comma 804, L. 160/2019) nel caso in cui risultino già emessi e notificati avvisi di accertamento alla data del 31/12/2019, purché notificati positivamente.

L'ingiunzione di cui al R.D. 639/1910 continua inoltre ad essere l'unico strumento di riscossione per il recupero coattivo di sanzioni amministrative (esempio per violazioni del codice della strada), che risultano estranee alla riforma introdotta con la L. 160/2019.

Pertanto, il processo di riscossione coattiva si attiva sulla base di diverse Liste di Carico fornite dall'Ente:

1) elenco insoluti, totali o parziali, tributari e extratributari, 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 sono da emettere e notificare gli atti di riscossione di seguito indicati:

- atti di sollecito ex art. 1, comma 544, L.228/2012 e art. 1, comma 795, L. 160/2019;
- atti relativi alle procedure cautelari;
- atti di intimazione ad adempiere ex art. 50 del DPR 602/1973;
- atti relativi alle procedure esecutive;

2) elenco insoluti, totali o parziali, tributari, per i quali sia stato già emesso e notificato entro il 31/12/2019 un avviso di accertamento tributario; per tali Liste di carico sono da emettere e notificare gli atti di riscossione di seguito indicati:

- ingiunzione di pagamento ex R.D 639/1910 (ingiunzione ex art. 1, comma 804, L. 160/2019);
- atti di sollecito ex art. 1, comma 544, L.228/2012 e art. 1, comma 795, L.160/2019;
- atti relativi alle procedure cautelari;
- atti di intimazione ad adempiere ex art. 50 del DPR 602/1973;
- atti relativi alle procedure esecutive;

3) elenco insoluti, totali o parziali, tributari e extratributari, per i quali sia stato già emesso entro il 31/12/2019 un'ingiunzione di pagamento ex R.D 639/1910; per tali Liste di carico sono da emettere e notificare gli atti di riscossione di seguito indicati:

- atti di sollecito ex art. 1, comma 544, L.228/2012;
- atti relativi alle procedure cautelari;
- atti di intimazione ad adempiere ex art. 50 del DPR 602/1973;
- atti relativi alle procedure esecutive;

4) elenco insoluti, totali o parziali, extratributari, per i quali devono essere emessi e notificati gli atti di riscossione di seguito indicati:

- atti di accertamento ex art. 1, comma 792, L.160/2019 o un'ingiunzione di pagamento ex R.D 639/1910 (esempio per il recupero coattivo di sanzioni per violazioni del codice della strada);
- atti di sollecito ex art. 1, comma 544, L.228/2012 e art. 1, comma 795, L.160/2019 ;
- atti relativi alle procedure cautelari;
- atti di intimazione ad adempiere ex art. 50 del DPR 602/1973;
- atti relativi alle procedure esecutive;

Rimane ferma la possibilità per l'Ente di procedere alla riscossione coattiva tramite ADER, a suo insindacabile giudizio, per qualsiasi tipologia di entrata.

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

- a) acquisire e verificare le Liste di Carico fornite secondo le procedure gestionali in uso all'Ente;
- b) elaborare i flussi per applicazione di sanzioni/penalità e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata;
- c) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio degli atti da emettere con debito dettaglio degli importi riferiti ai singoli tributi/entrate, sanzioni/penalità, interessi, spese di notifica, onere di riscossione e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione, anche in forma digitale;
- d) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare ed imbustare gli atti di riscossione coattiva (atti di accertamento ex art. 1, comma 792, L.160/2019 o un'ingiunzione di pagamento ex R.D 639/1910). Ogni atto è predisposto ai sensi della normativa vigente e secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta tributo/provento non corrisposto, l'importo degli interessi di mora giornalieri per i pagamenti effettuati dopo la scadenza dell'ingiunzione interessi, sanzioni/penalità ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale verbale/atto di accertamento o di messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, le modalità di pagamento, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente a stampa o digitale, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente; all'atto dovranno essere allegati avvisi di pagamento PAGOPA (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestati all'Ente, premarcati e precompilati in ogni loro parte per consentire al contribuente il pagamento entro la data di scadenza (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- e) notificare, entro sessanta giorni dalla consegna della Lista di Carico da parte dell'Ente (o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dall'Ente e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente), gli atti di riscossione coattiva nel rispetto delle modalità determinate dall'Ente e dei termini di legge (con particolare riferimento anche a quanto previsto dal comma 1 quater dell'art. 6 del d.lgs. n. 82/2005 e art. 1, comma 402, Legge 160/2019); gli atti di riscossione coattiva devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido; Si precisa che le caratteristiche dell'atto e le modalità di notifica devono essere previamente concordate con l'Ente; l'Aggiudicatario dovrà fornire un report relativo alla notifica degli atti con periodicità almeno bimestrale;
- f) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;
- g) 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;
- h) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;
- i) gestire le richieste di rateizzazione degli importi accertati/ingiunti e/o le relative maggiori rateazioni concesse sulla base delle indicazioni impartite dall'Ente o previste nei regolamenti comunali disciplinanti le rateizzazioni.

6.3 Solleciti del credito e Contact center

Con riferimento all'art. 1, comma 795 della L. 160/2019, sia nel caso di avviso di accertamento esecutivo che di ingiunzione ex art. 1, comma 804, L. 160/2019, l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive deve essere preceduto da un sollecito di pagamento, per tutti gli importi di debito inferiori ad euro 10.000, con la funzione di ricalcolo del debito alla luce degli oneri di riscossione e degli interessi di mora nel frattempo maturati.

Il sollecito emesso deve essere inviato al debitore via PEC (per chi dispone di un indirizzo di posta elettronica certificata) o sulla base delle indicazioni dell'Ente.

Nel caso di sanzioni per violazioni del codice della strada e di sanzioni amministrative L.689/1981 rimangono in essere le disposizioni dell'art. 1 c. 544 della L. 228/2012, ovvero l'invio tramite posta ordinaria di una comunicazione di sollecito per i debiti inferiori a 1.000 euro e l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive non prima di 120 giorni dall'emissione di tale comunicazione.

Pertanto, per le ingiunzioni di pagamento e gli atti di accertamento esecutivi ex art. 1, comma 792, L.160/2019 non pagati o pagati parzialmente, l'Aggiudicatario deve, in attuazione della disposizione normativa sopraindicata:

- a) predisporre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare, imbustare ed inviare una comunicazione di sollecito, secondo il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, che riporta gli estremi ed il dettaglio del credito vantato, i recuperi spese, gli oneri di riscossione e gli eventuali oneri accessori, l'importo degli interessi di mora giornalieri e la data di scadenza per il pagamento, la firma, anche digitale, del Responsabile dell'entrata dell'Ente ed ogni altra informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente o prevista per legge/regolamento; a tale comunicazione dovrà essere allegato avviso di pagamento PagoPA intestato all'Ente premarcato e precompilato in ogni sua parte (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- b) acquisire in maniera informatizzata gli estremi dell'invio della comunicazione sopraindicata ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni;
- c) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con i carichi; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- d) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare, l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento.

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

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

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

6.4 Procedure esecutive e cautelari

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

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

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

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

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

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recupero spese procedure cautelari sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente; i flussi devono essere di tipo "multilista" rispetto al contribuente, ovvero devono accorpate tutti gli atti scaduti intestati allo stesso contribuente e suscettibili di passaggio alla fase cautelare della riscossione;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività, anche in forma digitale;
- c) produrre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare e notificare comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. comunicazione preventiva di fermo amministrativo o di ipoteca), nella quale devono essere indicati: il riferimento agli atti insoluti e relative date di notifica, la descrizione della natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, sanzioni/penalità applicate, spese di procedura, spese di notifica, onere di riscossione 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, anche digitale, del Responsabile dell'entrata dell'Ente nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. A tale comunicazione preventiva, predisposta in conformità alle modalità concordate con l'Ente, dovrà essere allegato un avviso di pagamento PagoPA intestato all'Ente precompilato in tutte le sue parti (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente);
- d) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni; in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di sei mesi e comunque nel rispetto

delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte;

e) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali. La riconciliazione deve garantire anche lo scambio di informazione con la Ragioneria dell'Ente per la corretta gestione del Bilancio abbinando ove possibile le somme incassate a capitoli e accertamenti di Bilancio;

f) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento;

g) in caso di mancato pagamento del debito a seguito della notifica al contribuente della comunicazione preventiva di cui al punto c), concludere la procedura con l'iscrizione del fermo amministrativo o dell'ipoteca entro 60 giorni da tale notifica, notificando la comunicazione al contribuente insolvente, contenente il dettaglio del debito aggiornato, comprensivo delle spese e degli oneri accessori, l'importo degli interessi di mora giornalieri, le modalità di pagamento e le 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 su beni mobili registrati deve avvenire in modalità massiva, tramite invio di flusso informatico al Pubblico Registro Automobilistico. L'iscrizione 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 o puntuale per i casi che richiedono una gestione specifica.

Tutti gli oneri relativi alle procedure cautelari (compresi quelli di iscrizione dei fermi e di ipoteca) sono a carico dell'Aggiudicatario.

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

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

Per tutte le posizioni, le cui ingiunzioni o accertamenti esecutivi sono stati notificati da oltre 365 giorni (art. 50 del DPR602/1973; 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 e notifica dell'intimazione ad adempiere.

Le azioni esecutive esperibili sono:

- 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;

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

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

a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recuperi spese procedure cautelari/esecutive sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente; i flussi devono essere di tipo "multilista" rispetto al contribuente, ovvero devono accorpate tutte gli atti

scaduti (es. ingiunzioni, atti di accertamento esecutivi, atti procedure cautelari ...) intestati allo stesso contribuente e suscettibili di passaggio alla fase esecutiva della riscossione;

b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase esecutiva e l'elenco di dettaglio su cui il Responsabile dell'Entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività, anche in forma digitale;

c) produrre, protocollare anche su sistema in uso all'Ente, stampare e notificare al debitore e all'eventuale Terzo, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, gli atti relativi all'attività esecutiva che si vuole attivare nei quali devono essere indicati: il riferimento agli atti insoluti e la relativa data di notifica, la descrizione della natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, sanzioni/penali applicate, spese di procedura, spese di notifica ed ogni altro onere accessorio, la data di scadenza per il pagamento, l'importo degli interessi di mora giornalieri da sommare al dovuto alla data di effettivo pagamento, gli estremi identificativi dei beni/crediti/emolumenti oggetto di procedura, le avvertenze circa le conseguenze della procedura esecutiva, le modalità di pagamento, (avviso di pagamento PAGOPA o altro documento di pagamento determinato dall'Ente), l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'Entrata dell'Ente, la firma del Funzionario Responsabile della Riscossione, anche digitale nonché ogni altro elemento utile e/o prescritto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;

d) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni; in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel termine di tre mesi e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, oltre alla predisposizione di un elenco degli atti non notificati, con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte; occorre procedere anche alla notifica per irreperibilità art. 140 (irreperibilità relativa) e art. 143 (irreperibilità assoluta) del cpc;

e) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

f) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico; in particolare l'Aggiudicatario è tenuto ad istruire la pratica con la definizione del dovuto aggiornato, a notificare al contribuente la comunicazione con il dettaglio del dovuto, la relativa motivazione e le modalità per il pagamento.

6.5 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

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

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

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

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

Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, per almeno quindici ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 30.000 abitanti, per almeno venti ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 60.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 60.000 abitanti. Devono essere garantite anche le aperture pomeridiane degli sportelli secondo le indicazioni dell'Ente.

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

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

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

a) la gestione di una o più caselle di posta elettronica, indicata dall'Ente, e di uno o più indirizzi PEC comunali ai quali il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste;

b) un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'Ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati;

c) un servizio per l'invio personalizzato di un sms in prossimità delle scadenze di pagamento. La soluzione proposta deve consentire di raccogliere i contatti dei contribuenti attraverso più canali;

d) un servizio di Video Chat attraverso il quale è possibile effettuare appuntamenti con un operatore di front-office, collegato attraverso video e chat.

6.6 Gestione del call center

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

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

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

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

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

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

6.7 Gestione rateizzazioni

L'Aggiudicatario deve gestire, sulla base delle linee guida, della normativa vigente (Legge 160/2019) e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

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

b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente; predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti etc.);

- c) notificare al contribuente il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego a firma anche digitale del Responsabile dell'entrata) ed, in allegato, in caso di accoglimento, il piano di rateazione; l'Aggiudicatario deve allegare alla comunicazione di concessione della rateizzazione e del relativo piano gli avvisi di pagamento PagoPa precompilati (o altro documento di pagamento determinato dall'Ente) in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata; su richiesta dell'Ente, deve essere adottata anche come modalità di pagamento l'addebito in conto, in tal caso in ciascuna comunicazione devono essere riportati gli estremi del mandato di pagamento acquisito dal debitore;
 - d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
 - e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
 - f) notificare al contribuente il sollecito di cui al comma 800, art. 1, della L. 160/2019, se ricorrono i presupposti previsti dalla legge;
 - g) notificare al contribuente l'eventuale decadenza del piano di rateazione e il residuo importo a suo debito con aggiornamento degli importi dovuti in termini di sanzioni, interessi di mora, oneri della riscossione e spese di notifica
 - h) predisporre, con periodicità almeno semestrale, elenco degli atti di riscossione coattiva, non pagati, con specifico dettaglio del debito (tributo, sanzioni, interessi, ed ogni altro onere o spesa maturato);
- Sarà cura dell'Aggiudicatario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

6.8 Gestione dei rimborsi o compensazioni

Il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso presso l'Ente; si considera istanza di rimborso anche la richiesta di compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

L'Aggiudicatario deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente;
- b) verificare la regolarità dei pagamenti, legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata; istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente o entro diverso termine regolamentato dall'Ente e comunque non oltre centottantagiorni dalla data di presentazione dell'istanza;
- c) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e comunque accertati come corretti;
- d) gestire la sospensione e la compensazione sulla base di quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti; predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di sospensione o compensazione dei rimborsi da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tale comunicazione da notificare, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa la sospensione o compensazione;
- e) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti;
- f) predisporre, protocollare anche su sistema già in uso all'Ente, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento o diniego del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente o non è stata accolta. Tali provvedimenti da notificare entro i termini di cui alla lettera b), con oneri a carico dell'Aggiudicatario, tramite raccomandata R/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento (totale o parziale) o diniego del rimborso;
- g) ogni provvedimento di rimborso o di diniego, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute e pagate, nonché di quelle da rimborsare in termini di entrata corrisposta in misura maggiore

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

h) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione debitoria con aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;

i) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al diniego, alla sospensione, alla compensazione o all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente;

6.9 Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione

In qualsiasi fase della riscossione, l'Aggiudicatario deve monitorare le posizioni contributive che presentano un fondato pericolo di riscossione per l'attivazione di procedure concorsuali, di liquidazione o di sovraindebitamento.

Per le posizioni per le quali siano state attivate tali procedure, l'Aggiudicatario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del credito, poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma anche digitale e deve attivarsi per consentire il deposito 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.

6.10 Supporto alla gestione dell'attività di contenzioso

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

Esso è inoltre tenuto ad effettuare un costante monitoraggio sugli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio. L'Aggiudicatario è tenuto, altresì, a ricalcolare l'importo degli atti per dare esecuzione alle sentenze o in seguito alla conclusione di accordi in mediazione, giudiziali e stragiudiziali e a predisporre eventuali piani di rateizzazione.

6.11 Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

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

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

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

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

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

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata, l'importo aggiornato del totale delle ingiunzioni/atti di accertamento esecutivi emessi e regolarmente notificati con dettaglio degli importi pagati e di quelli non riscossi (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

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

A tal fine l'Aggiudicatario deve:

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

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

6.12 Livelli di servizio e penali

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

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della dettagliata relazione con relativa documentazione allegata, richiesta al precedente paragrafo "Supporto all'attività di gestione del contenzioso": non oltre quindici giorni lavorativi dalla notifica del ricorso;
- c) rendicontazione all'Ufficio Contenzioso degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado e di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio: periodicità semestrale;
- d) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: inferiore a 25 minuti;
- e) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla/e casella/e di posta elettronica/PEC di cui al precedente paragrafo "gestione del rapporto con i cittadini e utenti": non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- g) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale;
- h) notifica delle ingiunzioni di pagamento, degli atti di accertamento (ex art. 1, comma 792, L.160/2019) e/o degli atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive assicurando il totale rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
- i) percentuale di notifica delle ingiunzioni di pagamento/atti di accertamento (ex art. 1, comma 792, L.160/2019) sul numero di ingiunzioni/atti di accertamento (ex art. 1, comma 792, L.160/2019) emessi nell'anno: non inferiore a 75%;
- j) tempo di risposta ad istanze in autotutela: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;
- k) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto delle ingiunzioni di pagamento/atti di accertamento (ex art. 1, comma 792, L.160/2019) e degli eventuali atti già emessi relativi alle procedure cautelari ed esecutive, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
- l) 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;
- m) riconciliazione: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati;
- n) rendicontazione delle somme rimosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: periodicità bimestrale;
- o) redazione di report (in formato excel e/o libre office - foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale.

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

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità

ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere anche conformi all'offerta tecnica presentata dalla Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportate.

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

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) per il mancato rispetto della percentuale di notifica delle ingiunzioni di pagamento/atti di accertamento (ex art. 1, comma 792, L.160/2019): 0,7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- g) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta delle istanze di rateizzazioni: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- j) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo "Gestione dei rimborsi o compensazioni" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- l) per il mancato rispetto termini per attivare le procedure esecutive e cautelari di cui al paragrafo "Procedure esecutive e cautelari": 0,7 per mille;
- m) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione dei pagamenti: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito di gestione del call center: 0,7 per mille;

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

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

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

- ✦ mancato rispetto imputabile all'Aggiudicatario dei termini per la notificazione degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;
- ✦ mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte dell'Aggiudicatario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;

✦ mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e/o regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dall'Aggiudicatario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

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

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

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