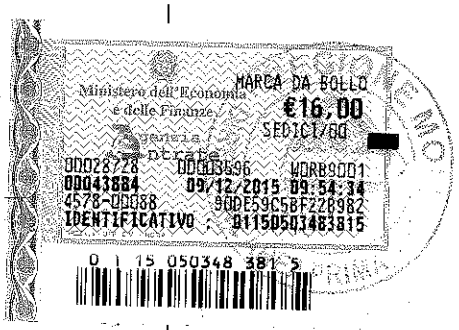


REGIONE MOLISE

Direzione Area Prima

Servizio Risorse Finanziarie, Bilancio e Ragioneria Generale

ACCORDO QUADRO DI CUI ALL'ART.59 DEL D.LGS.163/2006 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE DEGLI ENTI LOCALI DELLA REGIONE MOLISE IVI COMPRESA LA GESTIONE DELLA TASSA AUTOMOBILISTICA REGIONALE

L'anno duemilaquindici (2015), il giorno nove (9) del mese di dicembre, in Campobasso, nella sede della Regione Molise sita in Campobasso, Via Genova n. 11

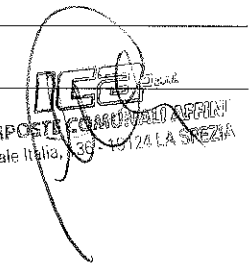
TRA

- la Dr.ssa , Marinella D'Innocenzo, nata a Lecce (LE) il 2 agosto 1959, in qualità di Direttore Generale Reggente della Giunta Regionale domiciliato per la carica presso la sede dell'Ente, il quale interviene al presente atto in nome e per conto della REGIONE MOLISE, in seguito denominata anche "Regione", con sede in Campobasso, via Genova n. 11, Codice Fiscale 00169440708, per la sua espressa qualifica in esecuzione della L. R. 10/2010 e successive modificazioni ed integrazioni e della delibera di Giunta Regionale n. 505 del 06/10/2014;



ED

- il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese tra le società "I.C.A.- IMPOSTE COMUNALI AFFINI-SRL" Capogruppo/Mandataria



con sede legale in ROMA Lungotevere Flaminio n°76 CAP 00100, e sede amministrativa in La Spezia Viale Italia n° 136 CAP 19124, iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di ROMA , al REA 394141, Codice Fiscale 02478610583 e Partita Iva 01062951007 e la Società "CRESET - CREDITI, SERVIZI TECNOLOGIE S.p.A." con sede legale in Milano, via Feltre n. 75, Codice Fiscale, Partita Iva e numero di iscrizione al Registro Imprese di Milano 00868170143 - R.E.A. n.2046503 giusto atto per scrittura privata autenticata dalla Dott.ssa Monica Pollizzano, Notaio in Roma in data 3 giugno 2015 , Rep. n. 4626 Raccolta n. 3368, registrato presso l'Ufficio Entrate Roma 4 il 04.06.2015 al n. 12985 Serie 1T, allegato al presente contratto sotto lettera **"A"**, d'ora in poi denominato "Fornitore" in persona del Sig., Giorgio Miroli , nato a La Spezia (SP) il 15 luglio 1963, in qualità di Procuratore Speciale, giusta procura speciale per atto REP n. 2465, della Dottoressa Cristina Bisello, Notaio in La Spezia, in data 27 novembre 2015 , allegato al presente atto sotto lettera **"B"**

PREMESSO

a) che la Regione Molise con Deliberazione di Giunta Regionale n. 505 del 6 ottobre 2014 ha tra l'altro:

- autorizzato l'esperimento, da parte del soggetto aggregatore ALI ComuniMolisani individuato con delibera di giunta regionale n.435 del 17 giugno 2014, di una procedura aperta

finalizzata alla conclusione di un accordo quadro di cui all'art. 59 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento del servizio di supporto alla gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie degli enti della Regione Molise ivi compresa la gestione della tassa automobilistica regionale;

- approvato il capitolato speciale d'oneri e il disciplinare di gara;

b) che con Deliberazione di Giunta Regionale n. 524 del 13 ottobre 2014 sono stati rettificati sostanzialmente gli atti di gara approvati con la deliberazione di cui al punto precedente;

c) che ALI ComuniMolisani, nel rispetto dei principi in materia di scelta del contraente, ha ravvisato la necessità di procedere, e infatti ha proceduto, all'individuazione del Fornitore con il quale concludere un accordo quadro di cui all'art.59 del D.Lgs. 163/2006 per l'affidamento del servizio di supporto alla gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie, mediante procedura ad evidenza pubblica di cui al Bando di gara inviato alla G.U.U.E. il 21/10/2014;

d) che il Fornitore è risultato aggiudicatario della procedura aperta e per l'effetto ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi a fornire i servizi oggetto della presente Convenzione ed eseguire l'Ordinativo di Fornitura, alle

condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;

e) che con Determinazione Dirigenziale n. 60 del 23 giugno 2015, ALI ComuniMolisani,ha tra l'altro:

- approvato l'aggiudicazione provvisoria determinata dalla commissione giudicatrice e dichiarato l'aggiudicazione definitiva in favore del Fornitore;

- dato atto che l'aggiudicazione definitiva diventa efficace dopo la verifica dei prescritti requisiti di carattere generale;

- precisato che le attività affidate ad ALI ComuniMolisani quale soggetto aggregatore terminano con l'atto sopra menzionato;

- precisato che le verifiche dei prescritti requisiti di carattere generale rientrano tra le competenze della struttura regionale alla quale vengono trasmessi gli atti per il seguito di competenza;

f) che con nota prot. 0001214 del 23 giugno 2015 ALI ComuniMolisani ha trasmesso l'adottata determinazione di aggiudicazione definitiva n. 60 del 23 giugno 2015 alla Regione;

g) che il Direttore dell'Area Prima con Determinazione Dirigenziale n. 1 del 23 giugno 2015 ha affidato il procedimento amministrativo per la fase conclusiva delle operazioni di gara successive all'avvenuta aggiudicazione definitiva operata dalla centrale di committenza ALI





ComuniMolisani e fino alla stipula contrattuale al Servizio Risorse Finanziarie, Bilancio e Ragioneria Generale e per esso al Direttore responsabile al quale sono trasferiti tutti gli atti di gara trasmessi dalla medesima centrale di committenza;

h) che il Direttore del Servizio Risorse Finanziarie, Bilancio e Ragioneria Generale con Determinazione Dirigenziale n. 5161(atto n. 181) del 25 settembre 2015 ha dato atto che sono stati effettuati nei confronti del Fornitore i controlli d'ufficio in relazione al possesso dei requisiti di cui al D.Lgs. n. 163/2006 e nulla osta alla sottoscrizione del contratto di appalto con lo stesso;

i) che è trascorso il termine dilatorio indicato ai commi 9 e 10 dell'art. 11 del D. L.vo n. 163/2006 calcolato a partire dall'invio dell'ultima delle comunicazioni espressamente previste al comma 5 dell'art. 79 del Decreto Legislativo n. 163/2006;

l) che in ottemperanza all'art. 6 della L.R. n. 11 del 18/04/2014 è stato rilasciato dal Servizio Risorse Finanziarie, Bilancio e Ragioneria Generale l'attestato di copertura finanziario, prot. n. 126733 del 11.11.2015, allegato al presente atto sotto lettera **"C"** relativamente all'affidamento del Servizio di Gestione della tassa automobilistica regionale;

m) che in ragione del carattere di obiettiva urgenza che il presente contratto riveste lo stesso viene tuttavia stipulato

senza attendere il riscontro delle informazioni prefettizie. Nel caso in cui in tali informazioni non dovessero risultare positive, si applicherà pertanto quanto disposto dal medesimo D.lgs. 159/2011;

n) che la presente Convenzione non è fonte di obbligazione per la Regione e per ALI ComuniMolisani nei confronti del Fornitore, rappresentando in ogni caso la stessa convenzione le condizioni generali delle prestazioni che verranno concluse dalle Amministrazioni Contraenti con l'emissione del relativo Ordinativo di Fornitura (fonte di obbligazione);

o) che le singole Amministrazioni Contraenti sono responsabili delle proprie Richieste di Consegna;

p) che l'obbligo del Fornitore di prestare quanto oggetto della presente Convenzione sussiste nei modi e nelle forme disciplinati dalla presente Convenzione e da tutta la documentazione di gara, ai prezzi unitari, alle condizioni, alle modalità ed ai termini stabiliti;

q) che i singoli contratti di fornitura vengono conclusi a tutti gli effetti tra le Amministrazioni Contraenti, da una parte, ed il Fornitore, dall'altra parte, attraverso l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto);

r)che la legge regionale n.8/2015, art.22, ha istituito la Centrale Unica di Committenza qualificandola quale soggetto aggregatore ai sensi dell'art.9, comma 1, del decreto legge 24 aprile 2014 n.66;

s)che le Linee Guida della Centrale Unica di Committenza, approvate con deliberazione di Giunta Regionale n.480 del 17 settembre 2015, hanno previsto che in tale ruolo (soggetto aggregatore) la Centrale Unica di Committenza subentra all'associazione di Enti locali ALI ComuniMolisani, già individuato con deliberazione di Giunta Regionale n.435/2014 quale soggetto aggregatore per l'acquisizione di lavori, beni e servizi e forniture per i Comuni non capoluogo di Provincia e quale Centrale di Committenza anche per la Regione Molise e per gli Enti del cosiddetto Sistema Molise;

t) che pertanto ogni riferimento ad ALI ComuniMolisani previsto nel presente atto è da intendersi riferito alla Centrale Unica di Committenza.

Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Articolo 1 Valore delle premesse e degli allegati

1. Le premesse di cui sopra, gli Atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente Atto, il capitolato speciale d'oneri (allegato al presente atto sotto lettera "D"), l'offerta tecnica(allegata al presente atto sotto lettera "**E**") e l'offerta economica(allegata al presente atto sotto lettera "**F**"), sono fonte delle obbligazioni oggetto della presente Convenzione.

Articolo 2 Norme regolatrici e disciplina applicabile

1. L'esecuzione della fornitura oggetto della presente Convenzione e dell'Ordinativo di Fornitura, è regolata in via gradata:

a) dalle clausole della presente Convenzione e dagli atti ivi richiamati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;

b) dalle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 163/2006 e dal D.P.R. n. 207/2010, e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;

c) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.

2. In caso di difficoltà interpretative tra quanto contenuto nel Capitolato speciale d'oneri e quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, prevarrà quanto contenuto nel Capitolato speciale d'oneri, fatto comunque salvo il caso in cui l'Offerta Tecnica contenga, a giudizio di ALI ComuniMolisani e/o della Regione, previsioni migliorative rispetto a quelle contenute nel Capitolato speciale d'oneri.

3. Le clausole della Convenzione sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi, regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a



promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

Articolo 3 Oggetto

1.La Convenzione definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione del contratto per l'esecuzione dei seguenti servizi, ciascuno acquistabile individualmente:

1) servizio di supporto alla gestione ordinaria della I.U.C. Imposta Unica Comunale comprendente IMU (tassa sugli immobili), TARI(tassa sui rifiuti) e TASI (tassa sui servizi indivisibili;

2) servizio di supporto alla riscossione ordinaria della I.U.C. Imposta Unica Comunale comprendente IMU (tassa sugli immobili), TARI(tassa sui rifiuti) e TASI (tassa sui servizi indivisibili);

3) servizi di supporto alla gestione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritti di Affissione e Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche;

4) servizio di supporto alla rilevazione e gestione dei consumi idrici e dei relativi canoni;

5) servizio di supporto alla riscossione ordinaria dei consumi idrici e dei relativi canoni;

6) costituzione dell'anagrafe immobiliare mediante il censimento e il riordino della toponomastica e dei numeri civici;

7) servizio di supporto all'individuazione e al recupero dell'evasione/elusione delle entrate;

8) servizio di recupero dei crediti mediante attività stragiudiziale e coattiva delle entrate comunali tributarie ed extra tributarie;

9) servizio di supporto al recupero delle quote inesigibili;

10) servizio di gestione, accertamento e riscossione della Tassa Automobilistica regionale da effettuarsi su tutto il territorio della regione.

2. I servizi dovranno essere eseguiti, nel rispetto delle prescrizioni del Capitolato speciale d'oneri, di tutte le normative regolamentari e legislative vigenti in materia.

3. Con riferimento alle fasce della popolazione sono equiparate ai Comuni gli uffici/servizi gestiti in forma associata ai sensi del D.Lgs. 267/2000.

4. Costituiscono oggetto dell'appalto anche uno o più dei servizi aggiuntivi/migliorativi offerti dall'aggiudicatario e ritenuti effettivamente tali dalla stazione appaltante.

5. Con la Convenzione, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Amministrazioni Contraenti a fornire i servizi oggetto del presente Atto, con le caratteristiche tecniche e di conformità di cui alla documentazione di gara e alla propria offerta tecnica, nonché a prestare tutti i servizi connessi, nella misura richiesta dalle stesse Amministrazioni Contraenti con gli Ordinativi di

Fornitura.

6. Con l'emissione degli Ordinativi di Fornitura le Amministrazioni Contraenti daranno origine ad un contratto per i servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva diretta dei tributi e delle entrate tributarie ed extratributarie comunali.

7. Nell'Ordinativo di Fornitura le Amministrazioni Contraenti indicheranno l'importo di ogni servizio richiesto, quantificato presuntivamente su base storica.

8. Il quantitativo indicato nell'Ordinativo di Fornitura sarà impegnativo per le Amministrazioni Contraenti, fermo restando che dall'Ordinativo di Fornitura, esse potranno comunque chiedere una riduzione o un aumento del 20% alle stesse condizioni ai sensi del Regio Decreto del 23 maggio 1924 n. 827.

9. Sono altresì ammesse, nel periodo di efficacia del presente Atto, le varianti agli Ordinativi di Fornitura secondo quanto previsto dagli artt. 310 e 311 del D.P.R. 207/2010.

10. ALI ComuniMolisani e la Regione si riservano la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del presente Atto, l'aumento delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per le forniture in favore della Pubblica Amministrazione, alle condizioni, corrispettivi e termini stabiliti nel presente Atto.

Articolo 4 Utilizzo della Convenzione

1. L'utilizzo della Convenzione comporta la registrazione al Sistema del Punto Ordinante.

2. Le Amministrazioni Contraenti utilizzeranno la Convenzione mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura inviati al Fornitore, il quale dovrà comunicarne la ricezione con le modalità di cui al successivo Articolo 5.

3. È a carico del Fornitore ogni onere e rischio di controllo sulla legittimità dei Soggetti che utilizzano la Convenzione; qualora il Fornitore dia esecuzione a Ordinativi di Fornitura emessi da soggetti non legittimati ad utilizzare la Convenzione, le forniture oggetto di tali Ordinativi non verranno conteggiate nell'importo massimo spendibile oggetto della Convenzione stessa.

Articolo 5 Modalità di conclusione

1. In considerazione degli obblighi assunti dal Fornitore in forza della Convenzione, il contratto di fornitura con le Amministrazioni Contraenti si conclude con la semplice ricezione da parte del Fornitore del relativo Ordinativo di Fornitura inviato o trasmesso dalle stesse e/o con l'erogazione dei servizi richiesti.

2. Le Amministrazioni che intendano aderire alla Convenzione, stipulata tra la Regione ed il Fornitore, contattano il Fornitore in via preliminare all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura a mezzo telefono, fax o e-mail una per concordare un incontro. Nel termine massimo di 15 (quindici) giorni solari





il Fornitore deve recarsi presso la sede dell'Amministrazione per definire, in un apposito Atto di Regolamentazione del servizio, sottoscritto da entrambe le parti, di norma:

- i servizi richiesti;
- la/le sedi, in cui sarà eseguito il servizio;
- il numero delle persone necessarie e gli orari di servizio;
- i tempi di attivazione dei servizi, sulla base di quanto previsto dal capitolato e dall'offerta tecnica del Fornitore;
- i riferimenti per la successive fatturazione;
- ogni altra informazione utile alla migliore esecuzione del servizio.

3. Gli Ordinativi di Fornitura vengono compilati dai Punti Ordinanti tramite il Sito messo a disposizione direttamente dal fornitore; i Punti Ordinanti dotati di firma digitale inviano l'Ordinativo di Fornitura attraverso il Sito stesso; in caso contrario l'Ordinativo di Fornitura generato dal sistema e firmato dal Punto Ordinante è trasmesso via fax o posta A/R al Fornitore. Il Fornitore non può dare seguito ad Ordinativi di Fornitura che pervengano in modalità alternative a quelle descritte nel presente comma.

4. Il sistema assegna automaticamente un numero progressivo all'Ordinativo di Fornitura. Il Fornitore è tenuto, entro 2 (due) giorni lavorativi, a dare riscontro alla Amministrazione Contraente attraverso il portale, dell'Ordinativo di Fornitura ricevuto.

5. Per dare esecuzione all'Ordinativo di Fornitura, le singole Amministrazioni Contraenti specificano il tipo di servizi richiesti tra quelli previsti al precedente articolo 3.

Articolo 6 Durata

1. La presente Convenzione decorre dalla data di sottoscrizione della stessa e fino ai 48 mesi successivi, eventualmente rinnovabile per altri 48 mesi.

2. E' escluso ogni tacito rinnovo del presente Atto.

Articolo 7 Condizioni della fornitura e limitazione di responsabilità

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della Convenzione, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.

2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella presente Convenzione e dagli atti e documenti ad essa collegati, pena la risoluzione di diritto della Convenzione medesima e/o degli Ordinativi di Fornitura,

come previsto nell'Articolo "Risoluzione".

3. Le prestazioni contrattuali debbono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alla documentazione di gara, alle caratteristiche tecniche e all'Offerta Tecnica del Fornitore. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula della Convenzione.

4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula della Convenzione, restano ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre ed il Fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti delle Amministrazioni Contraenti o, comunque, della Regione e di ALI ComuniMolisani, per quanto di propria competenza, assumendosene il medesimo Fornitore ogni relativa alea.

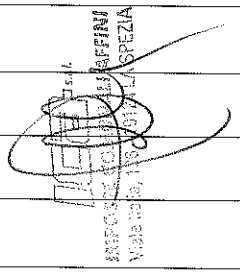
5. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Regione ed ALI ComuniMolisani e le singole Amministrazioni Contraenti da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.

6. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalle Amministrazioni Contraenti e/o da terzi autorizzati.

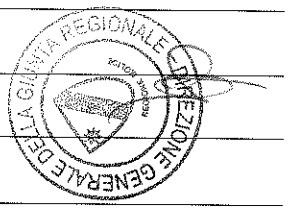
7. Il Fornitore si obbliga a dare immediata comunicazione alle singole Amministrazioni Contraenti e/o alla Regione, per quanto di rispettiva competenza, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui alla Convenzione e ai singoli Ordinativi di Fornitura.

8. Resta espressamente inteso che la Regione ed ALI ComuniMolisani non possono in nessun caso essere ritenuti responsabili nei confronti delle Amministrazioni Contraenti, le quali sono responsabili dei propri Ordinativi di Fornitura.

9. Il Fornitore si obbliga a consentire alla Regione e/o ALI ComuniMolisani, nonché alle Amministrazioni Contraenti, per quanto di rispettiva competenza, di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto dell'Ordinativo di Fornitura nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.



10. Al fine di ottimizzare il risultato del servizio, le Amministrazioni Contraenti si riservano inoltre il diritto di approvare preventivamente il programma di attività, le procedure che il Fornitore intende porre in atto, con lo scopo





di assicurare il pieno rispetto delle leggi vigenti nelle materie interessate e la corrispondenza dei metodi e dei programmi alle esigenze delle Amministrazioni Contraenti e dei suoi uffici.

11. Il Fornitore, inoltre, ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo una relazione dettagliata secondo le modalità ed i tempi indicati dalle Amministrazioni Contraenti.

Articolo 8 Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. Il Fornitore si obbliga a rispettare le previsioni della clausola sociale di cui all'art. 25 del capitolato speciale ed ad assumere i nuovi assunti specificati nell'offerta tecnica. Il mancato rispetto di detta previsione comporta l'immediata risoluzione contrattuale.

2. Qualora il Fornitore debba procedere a nuove assunzioni di personale, oltre a quelle specificate nell'offerta tecnica, sarà tenuto a dare priorità ai dipendenti del precedente concessionario.

3. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

4. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le

condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipulazione del presente contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

5. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su-indicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

6. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità della presente Convenzione.

7. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto della Convenzione.

8. Si applicano le disposizioni di cui agli artt. 4, 5 e 6 del D.P.R. 207/2010, a salvaguardia della adempienza contributiva e retributiva.

Articolo 9 Servizi connessi

1. Oltre alla fornitura dei servizi in convenzione, il Fornitore si obbliga a prestare i seguenti servizi senza alcun onere aggiuntivo a carico delle Amministrazioni Contraenti:

SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore, deve inviare alla Regione e ad ALI ComuniMolisani, su base trimestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; la Regione e/o ALI ComuniMolisani possono richiedere al Fornitore Aggiudicatario l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio. In particolare i report trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione Contraente;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;
- e ogni altra informazione richiesta dalla Regione in sede di stipula della Convenzione.

Articolo 10 Corrispettivi

1. I corrispettivi contrattuali dovuti al Fornitore dalla singola Amministrazione Contraente in forza degli Ordinativi di Fornitura sono calcolati sulla base degli aggi unitari di

aggiudicazione. E' stato stimato in € 54.000.000,00 (cinquantaquattromilioni/00)l'ammontare complessivo presunto dei servizi commissionati.

2. I corrispettivi contrattuali si intendono comprensivi dei singoli servizi richiesti e dell'effettuazione di servizi connessi, descritti nella presente Convenzione e negli Allegati di gara.

3. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono a servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali, e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo, non può vantare alcun diritto nei confronti delle Amministrazioni Contraenti.

4. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

5. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.





6. La Regione ed ALI ComuniMolisani non possono in nessun caso essere ritenute responsabili dei pagamenti delle singole Amministrazioni Contraenti.

Articolo 11 Fatturazione e pagamenti

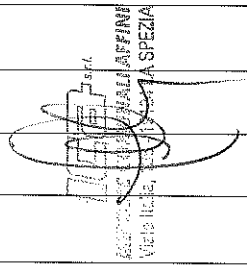
1. Il pagamento dei corrispettivi contrattuali è effettuato dalle singole Amministrazioni Contraenti in favore del Fornitore, sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché dal presente Atto.

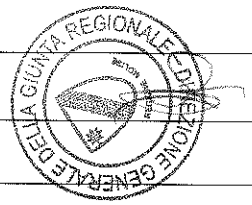
2. Le fatture saranno emesse su base trimestrale.

3. Il Fornitore si obbliga ad effettuare la fatturazione secondo le modalità e nel rispetto dei tempi di cui al presente articolo.

4. Ciascuna fattura emessa dal Fornitore deve indicare il riferimento alla presente Convenzione e al singolo Ordinativo di Fornitura. Resta salva la facoltà per il Fornitore di concordare con le singole Amministrazioni Contraenti ulteriori indicazioni da inserire in fattura. La fattura deve essere intestata e spedita alla Amministrazione Contraente.

5. I pagamenti saranno effettuati ai sensi del D.Lgs. 231/2002. Le Amministrazioni Contraenti effettueranno i pagamenti per le forniture a 90 giorni dalla data di ricevimento della fattura, salvo diverse pattuizioni con il Fornitore. Analogo accordo concerne l'eventuale corresponsione di interessi moratori.





6. Gli interessi scaduti non producono interessi ai sensi dell'Articolo 1283 c.c..

7. Si intendono ricevute il 15 del mese, tutte le fatture registrate tra il 1°e il 15° giorno del mese stesso. Si intendono ricevute il 30 del mese, tutte le fatture registrate tra il 16° e l'ultimo giorno del mese stesso.

8. L'importo delle predette fatture è bonificato sul conto dedicato alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L.136/2010, intestato al Fornitore, presso la Banca: Cassa di Risparmio della Spezia Spa filiale di La Spezia, codice IBAN IT 38 A 06030 10738 000046252416.

9. Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note le variazioni circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni vengono pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

10. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore può sospendere la fornitura e, comunque, lo svolgimento delle attività previste nella Convenzione e nei singoli Ordinativi di Fornitura. Qualora il Fornitore si renda inadempiente a tale obbligo, l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione si possono risolvere di

diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicare con lettera raccomandata A/R o Posta elettronica certificata, rispettivamente da parte delle Amministrazioni Contraenti e/o dalla Regione.

11. Il Fornitore si rende disponibile a utilizzare, su richiesta della Regione, il meccanismo della fatturazione elettronica.

Articolo 12 Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa

1. Il Fornitore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m., pena la nullità assoluta della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura.

2. Il conto corrente di cui al comma 8 dell'art. 11 è dedicato, in via esclusiva alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

Il Fornitore si obbliga a comunicare alla Regione e alle Amministrazioni contraenti le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente, nonché ogni successiva modifica ai dati trasmessi, nei termini di cui all'art. 3, comma 7, L. 136/2010 e s.m.

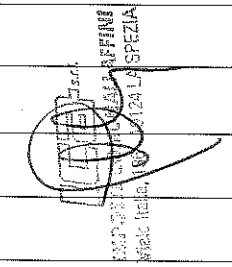
3. Qualora le transazioni relative agli Ordinativi di Fornitura inerenti la presente Convenzione siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, la

presente Convenzione e gli Ordinativi stessi sono risolti di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.

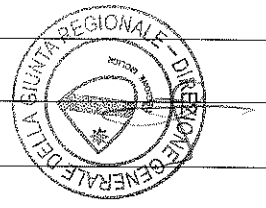
8. Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.

Articolo 13 Revisione prezzi

1. Qualora nel corso dell'affidamento, in conseguenza di atto deliberativo dell'Amministrazione o di disposizione di legge, si verifichino variazioni alle aliquote, alle detrazioni o alle tariffe applicate o ad ogni altra fattispecie tale da comportare una variazione in incremento o in decremento superiore al 10% sul totale complessivo dell'anno precedente per le riscossioni relative ai tributi ed alle entrate patrimoniali oggetto dell'appalto, è facoltà delle parti chiedere una revisione del corrispettivo di cui ai commi precedenti, fermo restando che l'ente si riserva di accogliere o meno la richiesta entro i dodici mesi successivi all'inoltro. Nel caso di diniego l'affidatario potrà richiedere la cessazione anticipata del rapporto contrattuale.



Articolo 14 Trasparenza



1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:

a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione della presente Convenzione;

b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di





corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della Convenzione stessa;

c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione della presente Convenzione rispetto agli obblighi con essa assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

2. Qualora non risulti conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispetti gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata della presente Convenzione, la stessa si intende risolta di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa del Fornitore, che è conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Articolo 15 Penali

1. Ove si verifichino inadempienze da parte del Fornitore nell'esecuzione delle obbligazioni previste nella Convenzione e nel Capitolato speciale d'oneri, La Regione, ALI ComuniMolisani e le Amministrazioni Contraenti, si riservano di applicare le penali di cui al presente articolo e al Capitolato speciale d'oneri.

2. Oltre alle penalità definite nel Capitolato speciale

d'oneri, le penalità minime che la Regione ed ALI ComuniMolisani e le Amministrazioni contraenti si riservano di applicare sono le seguenti:

a) Penali che la Regione si riserva di applicare

- € 250,00, nel caso in cui, trascorsi 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di attivazione della Convenzione, il Fornitore non abbia reso attivi e funzionanti tutti gli strumenti per la gestione dei servizi connessi, di cui all'art. 9. Detta penale viene applicata anche per la mancata attivazione di un solo servizio di cui trattasi. La penale viene applicata per ogni giorno di ritardo;

- € 250,00, per irreperibilità del Referente del Fornitore di cui al successivo art. 24. La penale viene applicata per ogni giorno di accertamento dell'irreperibilità;

- € 20,00, per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini fissati per la consegna da parte del Fornitore della reportistica di cui all'art. 9;

b) Penali che si riservano di applicare le Amministrazioni Contraenti

- per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine stabilito per l'attivazione dei servizi di cui al Capitolato, l'Amministrazione Contraente applica al Fornitore una penale pari all' 1‰ (1 per mille) dell'importo del servizio interessato dal ritardo.

3. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, vengono contestati per iscritto al Fornitore dalle Amministrazioni Contraenti e/o dalla Regione e/o da ALI ComuniMolisani; il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 3 (tre) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio delle Amministrazioni Contraenti e/o della Regione e/o di ALI ComuniMolisani, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

4. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

5. Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti e/o della Regione e/o di ALI ComuniMolisani a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

6. Le Amministrazioni Contraenti possono applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari

al 10% (dieci per cento) del valore del proprio Ordinativo di Fornitura; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

7. La Regione in caso di reiterati inadempimenti del Fornitore, segnalati alla stessa dalle Amministrazioni Contraenti, salvo il diritto di risoluzione della Convenzione in relazione alla gravità ravvisata negli stessi, può applicare penali rivalendosi sulla cauzione.

8. La Regione, per quanto di sua competenza, può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo massimo complessivo della Convenzione, viste anche le penali applicate dalle Amministrazioni Contraenti. Resta fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

9. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore all'importo sopra previsto comporta la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione per grave ritardo. In tal caso la Regione ed ALI ComuniMolisani hanno facoltà di escutere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente,nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

Articolo 16 Cauzione definitiva



1. A garanzia degli obblighi contrattuali il Fornitore ha costituito la garanzia fideiussoria n. 460011561595 rilasciata da UniCredit SpA in favore della Regione di importo pari al 6% dell'importo massimo stimato (pari ad € 54.000.000,00) corrispondente ad € 3.240.000,00.

2. La cauzione deve essere vincolata per tutta la durata della Convenzione e comunque di tutti i contratti di fornitura da essa derivanti. In caso di risoluzione dei contratti, la cauzione definitiva viene ripartita in modo proporzionale sulla base degli ordinativi di fornitura in corso emessi dalle singole Amministrazioni Contraenti, in caso di risoluzione della Convenzione la stessa verrà trattenuta dalla Regione.

3. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 Cod. Civ., nascenti dall'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura ricevuto.

4. In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che le Amministrazioni Contraenti e la Regione, fermo restando quanto previsto nell'articolo "Penali", hanno diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione per l'applicazione delle penali.

5. La garanzia opera per tutta la durata degli Ordinativi di Fornitura, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dai predetti Ordinativi e dalla Convenzione; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti delle Amministrazioni Contraenti /Regione, per quanto di ragione, verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

6. Le Amministrazioni Contraenti trasmettono alla Regione documenti attestanti l'avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni, di norma semestralmente, e comunque inviano, a seguito della completa ed esatta esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura emesso, apposita comunicazione da cui risulti la completa e regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali.

7. Lo svincolo definitivo della cauzione avviene solo previo consenso espresso in forma scritta dalla Regione.

8. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte della Regione.

9. In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo le Amministrazioni Contraenti e/o la Regione hanno facoltà di dichiarare risolto, rispettivamente, l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione.

Articolo 17 Riservatezza

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della Convenzione.

2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della Convenzione.

3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

4. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di segretezza anzidetti.

5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, le Amministrazioni Contraenti, hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto, rispettivamente, la Convenzione ed i singoli Ordinativi di Fornitura, fermo restando che il Fornitore è tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

6. Il Fornitore può citare i termini essenziali della Convenzione nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa

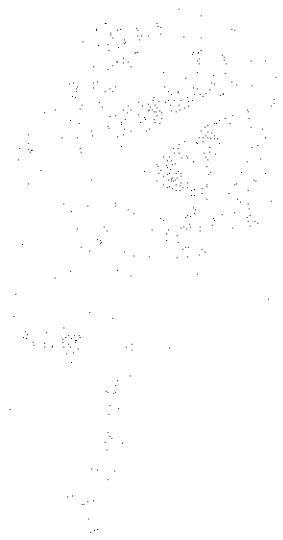
comunicazione alla Regione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

7. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs.196/2003 e s.m.i. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.

Articolo 18 Risoluzione

1. A prescindere dalle cause generali di risoluzione dei contratti di fornitura e della presente Convenzione, le Amministrazioni Contraenti potranno risolvere ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata A/R o PEC, nel caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e negli atti e documenti in essa richiamati.

2. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipulazione della Convenzione che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 20 (venti) giorni lavorativi, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata A/R o PEC, dalle Amministrazioni Contraentie/o dalla Regione, per quanto di propria competenza, per porre fine all'inadempimento, la medesima Amministrazione Contraente e/o la Regione hanno la facoltà di considerare, per quanto di rispettiva competenza, risolti di diritto il relativo Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione e di ritenere



definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

3. In ogni caso, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dagli artt. 135 ess. Del D. Lgs. n.163/06 e s.m.i., le Amministrazioni Contraenti possono risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicare al Fornitore con raccomandata A/R o PEC, il proprio Ordinativo di Fornitura nei seguenti casi:

a) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili al Fornitore, comprovati da almeno 3 (tre) documenti di contestazione ufficiale;

b) mancata rispondenza dei servizi forniti a quelli offerti;

c) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;

d) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, ai sensi dell'articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";

e) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";

f) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Cauzione definitiva";

g) applicazione delle penali olt la misura massima stabilita

dall'articolo "Penali";

h) nei casi di cui all'articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa";

i) nei casi di cui all'articolo "Riservatezza";

j) nei casi di cui all'articolo "Subappalto";

k) nei casi di cui all'articolo "Trasparenza";

l) in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva del Fornitore negativo per due volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, del D.P.R. 207/2010;

m) qualora gli accertamenti presso la Prefettura competente risultino positivi;

4. La Regione, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dagli artt. 135 e ss. Del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i., può risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata A/R o PEC, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, la Convenzione nei seguenti casi:

a) accertamento della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dal Fornitore nel corso della procedura di gara di cui alle premesse;

b) qualora gli accertamenti presso la Prefettura competente risultino positivi;

c) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Cauzione definitiva" ;

d) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza della Convenzione, ai sensi dell'articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";

e) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni contraenti, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";

f) applicazione delle penali oltre la misura massima stabilita dall'articolo "Penali";

g) nei casi previsti dall'articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa";

i) nei casi di cui all'articolo "Riservatezza";

j) nei casi di cui all'articolo "Subappalto";

k) nei casi di cui all'articolo "Trasparenza";

l) nel caso in cui almeno 3 (tre) Amministrazioni Contraenti abbiano risolto il proprio Ordinativo di Fornitura ai sensi dei precedenti commi 1 e 2;

m) qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte.

5. La risoluzione della Convenzione legittima la risoluzione del singolo Ordinativo di Fornitura a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione stessa. In tal caso il Fornitore si impegna comunque a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del

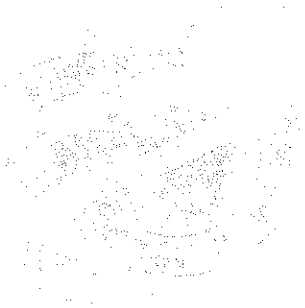
servizio e/o della fornitura residui in favore delle Amministrazioni Contraenti.

6. In tutti i casi di risoluzione della Convenzione e/o del/degli Ordinativo/i di Fornitura, la Regione e/o l'Amministrazione hanno diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo del/degli Ordinativo/i di Fornitura risolto/i.

7. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata A/R o PEC. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione Contraente e/o della Regione al risarcimento dell'ulteriore danno.

8. Si precisa che, le cause di risoluzione di cui sopra possono riguardare la Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura. In tal caso la Regione e/o le Amministrazioni Contraenti, per le parti di loro rispettiva competenza, possono risolvere la Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura ovvero modificare la stessa Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura.

9. La Regione potrà procedere alla risoluzione della Convenzione ai sensi del presente articolo laddove le singole Amministrazioni in ossequio a quanto previsto dall'art. 6, comma 8 del D.P.R. n. 207/2010 abbiano provveduto a risolvere





il singolo Ordinativo nell'ipotesi in cui il documento unico di regolarità contributiva del Fornitore, nei casi di cui al comma 3 del surrichiamato articolo, risulti negativo per due volte consecutive. A tal fine le Amministrazioni si impegnano a comunicare, inviando la relativa documentazione a supporto, le avvenute risoluzioni alla Regione. In tal caso, la Regione, fermi restando i casi di cui all'art. 140, D.Lgs. n.163/2006, potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto.

Articolo 19 Recesso

1. La Regione ha diritto, nei casi di giusta causa, di recedere unilateralmente dalla Convenzione, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A/R o PEC.

2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

i) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un

liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;

ii) qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici e, comunque, quelli previsti dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara relativi alla procedura attraverso la quale è stato scelto il Fornitore medesimo;

iii) qualora taluno dei componenti l'Organo di Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.

3. Le Amministrazioni Contraenti hanno diritto, nei casi di giusta causa, di recedere unilateralmente da ciascun singolo Ordinativo di Fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A/R o PEC.

4. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

i) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile

in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;

ii) qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici e, comunque, quelli previsti dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara relativi alla procedura attraverso la quale è stato scelto il Fornitore medesimo;

iii) qualora taluno dei componenti l'Organo di Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;

5. Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per le Amministrazioni Contraenti.

6. In caso di recesso delle Amministrazioni Contraenti, il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite,

purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 Cod. Civ.

Articolo 20 Procedura di affidamento in caso di fallimento del Fornitore o in caso di risoluzione per inadempimento

In caso di fallimento del Fornitore o di risoluzione della Convenzione e/o degli Ordinativi di Fornitura per inadempimento del medesimo, si procede ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i

Articolo 21 Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

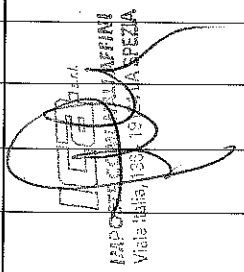
1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore stesso quanto delle Amministrazioni Contraenti e/o di terzi, in virtù dei beni oggetto della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

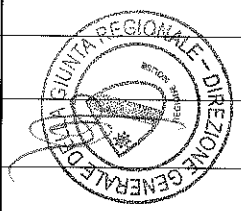
2. Il Fornitore, inoltre, dichiara di essere in possesso di un'adeguata polizza assicurativa per come specificata all'art.





26 del capitolato a beneficio anche delle Amministrazioni Contraenti e dei terzi, per l'intera durata della presente Convenzione e di ogni Ordinativo di Fornitura, a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo Fornitore in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui alla Convenzione ed agli Ordinativi di Fornitura. In particolare detta polizza tiene indenne le Amministrazioni Contraenti, ivi compresi i loro dipendenti e collaboratori, nonché i terzi per qualsiasi danno il Fornitore possa arrecare alle Amministrazioni Contraenti, ai loro dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui alla Convenzione ed agli Ordinativi di Fornitura. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale, per le Amministrazioni Contraenti e, pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta la Convenzione ed ogni singolo Ordinativo di Fornitura si risolve di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.





Articolo 22 Subappalto

15. Non essendo stato richiesto in sede di gara, è fatto divieto al Fornitore di subappaltare le prestazioni oggetto della presente Convenzione.

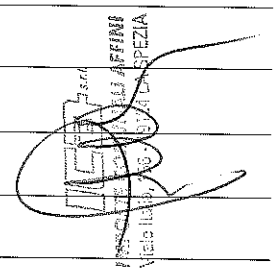
Articolo 23 Divieto di cessione del contratto e dei crediti

1. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, la Convenzione e i singoli Ordinativi di Fornitura, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs. 163/2006 e s.m..

2. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura senza specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione Contraente, secondo quanto previsto dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2006.

3. Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m..

4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, le Amministrazioni Contraenti hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto i singoli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione.



Articolo 24 Brevetti industriali e diritti d'autore



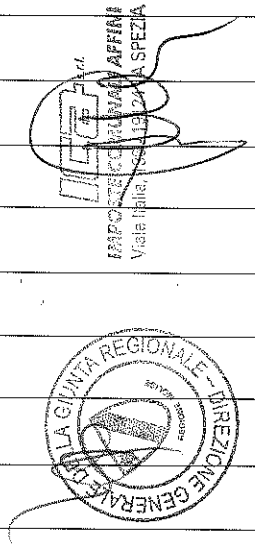
1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

2. Qualora venga promossa nei confronti delle Amministrazioni Contraenti una azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, il Fornitore si obbliga a

manlevare e tenere indenne le Amministrazioni Contraenti, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico delle medesime Amministrazioni Contraenti.

3. Le Amministrazioni Contraenti si impegnano ad informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, il Fornitore riconosce alle medesime Amministrazioni Contraenti la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dal Fornitore.

4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti delle Amministrazioni Contraenti, le stesse fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.



Articolo 25 Responsabile della Fornitura

1. Con la stipula del presente atto il Fornitore individua nel Sig.Miroli Giorgio il Responsabile della Fornitura, con capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore, il quale è Referente nei confronti della Regione, nonché di ciascuna Amministrazione Contraente.

2. I dati di contatto del Responsabile della fornitura sono:

numero telefonico 0187/52281, numero di fax 0187/509266, indirizzo e-mail info@icatributi.it.

Articolo 26 Innovazione tecnologica

Alla luce di quanto disciplinato dagli atti di gara le parti si impegnano ad apportare quelle modifiche che, di comune espresso accordo, dovessero essere valutate opportune alla Convenzione ed ai suoi allegati.

Articolo 27 Conciliazione presso la CCIAA

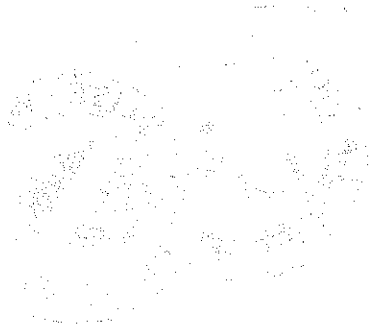
1. Per tutte le controversie concernenti la presente Convenzione, che dovessero insorgere tra il Fornitore e la Regione, le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione, prima di dare impulso a qualsiasi procedimento giudiziale, presso la CCIAA di Campobasso ed in conformità al Regolamento di Conciliazione, che si richiama integralmente.

2. Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e le Amministrazioni Contraenti, le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione, prima di dare impulso a qualsiasi procedimento giudiziale, presso la CCIAA territorialmente competente.

Articolo 28 Foro competente

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e la Regione, è competente in via esclusiva il Foro di Campobasso.

2. Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e le Amministrazioni Contraenti, è competente in via



esclusiva il foro dell'Amministrazione Contraente.

Articolo 29 Trattamento dei dati, consenso al trattamento

1. Con la sottoscrizione della presente Convenzione, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione della Convenzione medesima, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dall'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal Decreto medesimo.

2. La Regione, oltre ai trattamenti effettuati in ottemperanza ad obblighi di legge, esegue i trattamenti dei dati necessari all'esecuzione della Convenzione, in particolare per finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa delle Amministrazioni Contraenti, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.

3. In ogni caso le Amministrazioni Contraenti, dichiarano espressamente di acconsentire al trattamento ed alla trasmissione alla Regione, da parte del Fornitore, anche per via telefonica e/o telematica, dei dati relativi alla fatturazione, rendicontazione e monitoraggio, per le finalità connesse all'esecuzione della Convenzione ed ai fini del monitoraggio dei consumi e del controllo della spesa totale, nonché dell'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.

4. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ssgg. Del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

5. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente Atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui all'art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

6. Qualora, in relazione all'esecuzione della presente Convenzione, vengano affidati al Fornitore trattamenti di dati personali di cui la Regione risulta titolare, il Fornitore stesso è da ritenersi designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell' art. 29 D.Lgs. n. 196/2003. In coerenza con quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003, i compiti e le funzioni conseguenti a tale designazione consistono, in particolare:

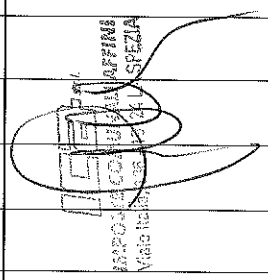
a) nell'adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dal Codice privacy e dal relativo Allegato B;

b) nel predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs.

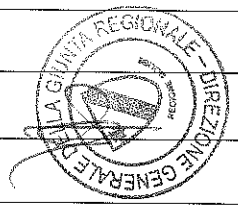
n. 196/2003 e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie affinchè la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;

c) nel dare direttamente riscontro orale, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato di cui all'art. 7, commi 1 e 2, del Codice;

d) nel trasmettere alla Regione, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e ssgg. del Codice che necessitino di riscontro scritto, in modo da consentire alla Regione stessa di dare riscontro all'interessato nei termini stabiliti dal Codice;



nel fornire altresì alla regione tutta l'assistenza necessaria, nell'ambito dell'incarico affidato, per soddisfare le predette richieste;



e) nell'individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali, impartendo agli stessi le istruzioni necessarie per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite;

f) nel consentire alla Regione, in quanto Titolare del trattamento, l'effettuazione di verifiche periodiche circa il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, fornendo alla stessa piena collaborazione.

Articolo 30 Oneri fiscali e spese contrattuali

1. La presente Convenzione viene stipulata nella forma della scrittura privata autenticata.

2. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri anche tributari e le spese contrattuali relative alla Convenzione ed agli Ordinativi di Fornitura ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, ecc. ad eccezione di quelle che fanno carico alle Amministrazioni Contraenti per legge.

3. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, conseguentemente, alla Convenzione è applicata l'imposta di registro in misura fissa, con ogni relativo onere a carico del Fornitore.

Articolo 31 Verifiche sull'esecuzione contratto

1. Anche ai sensi dell'art. 312 del D.P.R. n. 207/2010, il Fornitore si obbliga a consentire alle Amministrazioni ed alla Regione ed ad ALI ComuniMolisani, per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

2. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalle Amministrazioni.

Articolo 32 Clausola finale



1. Il presente atto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente Atto non può aver luogo e non può essere provata che mediante Atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole della Convenzione e/o degli Ordinativi di Fornitura non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.

2. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento della Convenzione o degli Ordinativi di Fornitura (o di parte di essi) da parte delle Amministrazioni Contraenti non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.

3. Con il presente Atto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le parti; in conseguenza esso non viene sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi, quale ad esempio gli Ordinativi di Fornitura, e sopravvive ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le parti; in caso di contrasti le previsioni del presente Atto prevalgono su quelle degli Atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà

derogatoria delle parti manifestata per iscritto.

Il presente atto ,scritto con sistema elettronico, nel suo formato di visualizzazione, si compone di quarantanove facciate e righe quattro della cinquantesima sin qui.

Per la Regione Molise **Per il RTI**

Il Direttore Generale Reggente **Il Procuratore Speciale**

della Giunta Regionale

Dr.ssa Marinella D'Innocenzo Sig. Giorgio Miroli

Il sottoscritto Giorgio Miroli, quale Procuratore Speciale del Fornitore, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati; ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., dichiara altresì di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate: Articolo 2 (Norme regolatrici e disciplina applicabile), Articolo 3 (Oggetto), Articolo 4 (Utilizzo della Convenzione), Articolo 5 (Modalità di conclusione); Articolo 6 (Durata), Articolo 7 (Condizioni della fornitura e limitazione di responsabilità) Articolo 8 (Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro), Articolo 9 (Servizi Connessi); Articolo 10 (Corrispettivi), Articolo 11 (Fatturazione e pagamenti),

Articolo 12 (Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa), Articolo 13 (Revisione prezzi) Articolo 15 (Penali), Articolo 16 (Cauzione definitiva), Articolo 17 (Riservatezza), Articolo 18 (Risoluzione), Articolo 19 (Recesso), Articolo 20 (Procedura di affidamento in caso di fallimento del fornitore o in caso di risoluzione per inadempimento), Articolo 21 (Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa), Articolo 22 (Subappalto), Articolo 23 (Divieto di cessione del contratto e dei crediti), Articolo 24 (Brevetti industriali e diritti d'autore), Articolo 25 (Responsabile della fornitura), Articolo 26 (Innovazione tecnologica), Articolo 27 (Conciliazione presso la CCIAA), Articolo 28 (Foro competente), Articolo 29 (Trattamento dei dati, consenso al trattamento), Articolo 30 (Oneri fiscali e spese contrattuali), Articolo 31 (Verifiche sull'esecuzione contratto),Articolo 32 (Clausola finale).

Per il RTI

Il Procuratore Speciale

Sig. Giorgio Miroli

ICE s.r.l.
IMPRESE COMUNALI AFFINI
Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA



Repertorio N. 2459 Raccolta N. 1200

REGISTRATO A LA SPEZIA
il 26 NOVEMBRE 2015
al N. 6799 S. 1T
Euro € 200,00

------- **MANDATO COLLETTIVO SPECIALE CON RAPPRESENTANZA** -------

---------- Raggruppamento Temporaneo di Imprese ----------

---------- REPUBBLICA ITALIANA ----------

L'anno duemilaquindici il giorno venticinque del mese di novembre. ----------

---------- **(25 NOVEMBRE 2015)** ----------

In La Spezia, nel mio studio in piazza Kennedy n. 27. --------

Dinnanzi a me dottoressa Cristina Bisello, notaio in La Spezia, iscritta al Collegio Notarile dei Distretti Riuniti della Spezia e Massa, ----------

---------- sono presenti i signori: ----------

GIANNONI Rag. OSCAR nato a Santo Stefano di Magra il 15 agosto 1951, il quale dichiara di intervenire al presente atto in qualità di amministratore unico e legale rappresentante della società ----------

"I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.r.l." società con unico socio, con sede in Roma, Lungotevere Flaminio n. 76, capitale sociale euro 10.000.000,00 (diecimilioni virgola zero zero) interamente versato, duratura sino al 31 dicembre 2050, avente codice fiscale e numero di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Roma 02478610583, partita I.V.A. 01062951007, e numero RM-394141 del R.E.A., domiciliato per la carica presso la sede sociale, e ----------

CRISTANTIELLI GABRIELE nato a Lussemburgo (Lussemburgo) il 17

dicembre 1961, il quale dichiara di intervenire al presente atto in qualità di Consigliere Delegato e legale rappresentante della società ----------

CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A. con sede in Milano, via Feltre n. 75, capitale sociale euro 5.720.000,00 interamente versato, avente codice fiscale, partita I.V.A. e numero di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Milano 00868170143, domiciliato per la carica presso la sede sociale. ----------

Detti comparenti, della cui identità personale io notaio sono certo, mi richiedono di ricevere il presente atto al quale premettono quanto segue: ----------

- che con delibera della Giunta Regionale n. 435 del 17 settembre 2014 la Regione Molise ha individuato e designato ALI ComuniMolisani - Associazione di Enti Locali della Regione Molise quale soggetto aggregatore della Regione Molise per l'acquisizione di lavori, beni e servizi ai sensi del comma 5 dell'art. 9 del D.L. 24 aprile 2014 n. 66; ----------

- che la medesima Giunta Regionale in data 6 ottobre 2014 ha adottato la delibera n. 505 avente ad oggetto "Autorizzazione all'esperimento, da parte del soggetto aggregatore ALI ComuniMolisani individuato con delibera di Giunta Regionale n. 435 del 17 giugno 2014, di una procedura aperta finalizzata alla conclusione di un accordo quadro di cui all'art. 59 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento del servizio di

supporto alla gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie degli enti locali della Regione Molise ivi compresa la gestione della Tassa Automobilistica Regionale"; -

- che il Centro Servizi Territoriale - ALI ComuniMolisani - ha indetto una procedura di gara per la conclusione di un accordo quadro di cui all'art. 59 del D.Lgs. 163/2006 avente ad oggetto l'affidamento del "servizio di supporto alla gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie" CIG n. 5970818AE0; ----------

- che detta gara è stata esperita con il sistema della procedura aperta regolamentata dal "codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture" di cui al D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 da aggiudicare mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli articoli 81, comma 1 e 83 del già citato D.Lgs. 163/2006 sue modifiche ed integrazioni; ----------

- che le società I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L. e CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A. hanno presentato l'offerta in forma associata impegnandosi, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alle disposizioni dell'art. 37 del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163; ----------

- che la gara è stata regolarmente celebrata e che in essa è risultato aggiudicatario il Raggruppamento Temporaneo di Imprese tra le società I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L. e CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A. giusta

determinazione dirigenziale del Direttore Tecnico ed Amministrativo di ALI ComuniMolisani n. 60 del 23 giugno 2015 di presa d'atto dei verbali di gara, approvazione dell'aggiudicazione provvisoria e dichiarazione di aggiudicazione definitiva della gara in argomento; ----------

- che le attività affidate ad ALI Comuni Molisani ai sensi della citata delibera della Giunta Regionale 505 del 6 ottobre 2014 sono terminate con la determinazione di aggiudicazione definitiva; ----------

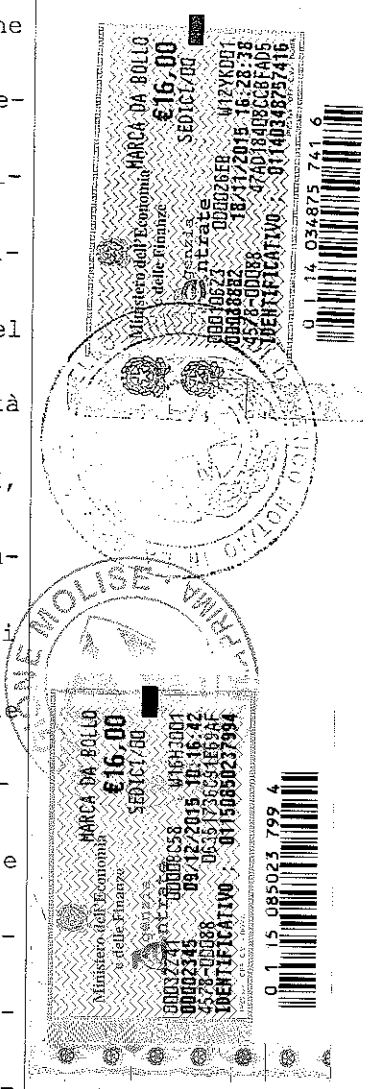
- che le predette società con il presente atto intendono, pertanto, formalizzare il loro Raggruppamento Temporaneo secondo il disposto del citato art. 37 del D.Lgs. n. 163/2006. - Tutto ciò premesso e confermato e da valere quale parte integrante e sostanziale del presente atto, i comparenti ---------

---------- STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE: ----------

1) Le società **I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L.** e **CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A.** come sopra rappresentate convengono di riunirsi in "Raggruppamento Temporaneo di Imprese" e conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza ad una di esse qualificata "Capogruppo", al fine di consentire alle imprese riunite, delle quali ciascuna conserva la propria identità ed individualità e la piena autonomia giuridica ed economica, di concludere con la Regione Molise, con sede in Campobasso, via Genova n. 11, un accordo quadro di cui all'art. 59 del D.Lgs. 163/2006 per l'affida-

mento del servizio di supporto alla gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie, a seguito di esperimento della procedura aperta conclusosi con la determinazione di aggiudicazione del Direttore Tecnico Amministrativo di ALI ComuniMoliani n. 60 del 23 giugno 2015 a favore del Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito dalle società I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L e CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A., nonchè di procedere alla stipulazione del relativo contratto. I servizi saranno esercitati da ciascuna delle imprese riunite nella ripartizione e con le modalità definite nel regolamento di mandato. ----------

2) Le società **I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L.** e **CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A.** come sopra rappresentate, conferiscono mandato collettivo speciale con rappresentanza, gratuito ed irrevocabile, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 37 del D.Lgs. n. 163/2006 all'impresa I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L e per essa al suo legale rappresentante pro-tempore signor Giannoni Rag. Oscar, il quale in qualità ut supra accetta, affinchè possa stipulare ovvero delegare alla stipula, in nome e per conto della società mandataria e della società mandante tutti gli atti contrattuali consequenziali e necessari per l'affidamento, la gestione e l'esecuzione del servizio menzionato al punto 1), con ogni più ampio potere e con promessa di rato e valido fin da ora. ----------



3) Le società **I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L.** e **CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A.** come sopra rappresentate, stabiliscono che la gestione del servizio menzionato al punto 1) venga così suddivisa tra le imprese appartenenti al Raggruppamento Temporaneo: ----------

- società I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L: ----------

* servizio di supporto alla gestione ordinaria dell'Imposta Unica Comunale (I.U.C.); ----------

* servizio di supporto alla riscossione ordinaria della I.U.C.; ----------

* servizi di supporto alla gestione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla pubblicità, diritti di affissione e tassa occupazione spazi ed aree pubbliche; ----------

* servizio di supporto al recupero evasione ed elusione delle entrate; ----------

* servizio di supporto al recupero delle quote inesigibili; --

* tassa automobilistica regionale. ----------

- società CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A.: -----

* servizio di supporto alla gestione ordinaria della I.U.C.; -

* servizio di supporto alla riscossione ordinaria della I.U.C.; ----------

* servizio di supporto alla rilevazione e gestione dei consumi idrici e canoni fognatura; ----------

* servizio di supporto alla riscossione ordinaria dei consumi idrici e canoni fognatura; ----------

* servizio di supporto al recupero dei crediti mediante il recupero stragiudiziale delle entrate tributarie ed extratributarie; ----------

* servizio di supporto al recupero dei crediti mediante il recupero coattivo delle entrate tributarie ed extratributarie;

* servizio di supporto al recupero delle quote inesigibili; --

* censimento e riordino dei numeri civici; ----------

* tassa automobilistica regionale. ----------

Le parti si danno atto che le quote di partecipazione al costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese sono le seguenti: ----------

- società I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L.: 51,00% (cinquantuno virgola zero zero per cento); ----------

- società CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A.: 49,00% (quarantanove virgola zero zero per cento). ----------

4) Il presente mandato è gratuito ed irrevocabile. ----------

La sua revoca per giusta causa non ha effetto nei riguardi dell'amministrazione appaltante. ----------

5) Il presente mandato non determina di per sé organizzazione o associazione tra le imprese riunite, ognuna delle quali conserva la propria autonomia ai fini della gestione, degli adempimenti fiscali e degli oneri sociali. ----------

6) La validità e l'efficacia del presente atto cesseranno solo con l'estinzione completa di tutti i rapporti nascenti dall'accordo quadro in argomento. ----------

7) Per quant'altro non espressamente considerato si fa riferimento alla normativa vigente in materia, con specifico riferimento al D.Lgs. n. 163/2006, nonchè al regolamento interno di mandato che lo disciplina e ad ogni altra determinazione dei rapporti fra imprese. ----------

8) Le spese del presente atto, inerenti e conseguenti, sono a carico delle società proporzionalmente alle rispettive quote di partecipazione al raggruppamento temporaneo di imprese. ---

---------- Richiesto, ho ricevuto il presente atto, scritto con mezzi meccanici da persona di mia fiducia e, a mano, da me notaio completato su pagine sette oltre parte della presente di due fogli e ne ho dato lettura ai comparenti che lo hanno approvato e sottoscritto, alle ore dodici e minuti dieci. ----------

All'originale firmato:

Giannoni Oscar

Gabriele Cristantielli

Cristina Bisello Notaio

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

Consta di DUE fogli

Si rilascia per uso DI LEGGE

La Spezia, li 26 NOVEMBRE 2015

Repertorio N. 2465

---------- **PROCURA SPECIALE** ----------

---------- REPUBBLICA ITALIANA ----------

L'anno duemilaquindici il giorno venticinque del mese di novembre. — ----------

---------- **(27 NOVEMBRE 2015)** ----------

In La Spezia, nel mio studio in Piazza Kennedy n. 27. --------

Avanti a me dottoressa Cristina Bisello, notaio in La Spezia, iscritta al Collegio Notarile dei Distretti Riuniti della Spezia e Massa, è presente il signor: ----------

GIANNONI Rag. OSCAR nato a Santo Stefano di Magra il 15 agosto 1951, il quale interviene al presente atto nella sua qualità di Amministratore Unico e rappresentante della società **I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L.** con unico socio, con sede in Roma, Lungotevere Flaminio n. 76, capitale sociale euro 10.000.000,00 (diecimilioni virgola zero zero) interamente versato, avente codice fiscale e numero di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Roma 02478610583, domiciliato per la carica presso la sede sociale, ----------

società capofila mandataria con poteri di rappresentanza delle società ----------

"I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L.", sopra meglio generalizzata, e ----------

CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A. con sede in Milano, via Feltre n. 75, capitale sociale euro 5.720.000,00

(cinquemilionisettecentoventimila virgola zero zero) interamente versato, avente codice fiscale, partita I.V.A. e numero di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Milano 00868170143 (società mandante), ----------

società riunite in Raggruppamento Temporaneo di Imprese in virtù di mandato collettivo speciale con rappresentanza da me notaio ricevuto in data 25 novembre 2015 n. 2459 di repertorio e n. 1200 di raccolta, registrato a La Spezia il 26 novembre 2015 al n. 6799 serie 1T. ----------

Detto comparente, della cui identità personale e qualifica io notaio sono certo, con il presente atto ----------

---------- nomina e costituisce ----------

quale procuratore delle anzidette società riunite in Raggruppamento Temporaneo di Imprese I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L. e CRESET - CREDITI, SERVIZI E TECNOLOGIE S.P.A. , il signor MIROLI GIORGIO nato a La Spezia il 15 luglio 1963, residente a Lerici, via Milano n. 28 (codice fiscale MRL GRG 63L15 E463R), domiciliato agli effetti della presente procura presso la sede della società in Roma, Lungotevere Flaminio n. 76, affinchè sottoscriva in nome, per conto e nell'interesse delle medesime società riunite in Raggruppamento Temporaneo di Imprese, con la Regione Molise l'accordo quadro di cui all'art. 59 del D.Lgs. 163/2006 per l'affidamento del servizio di supporto alla gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie (CIG n. 5970818AE0), a seguito di e-

sperimento della procedura aperta conclusosi con la determinazione di aggiudicazione del Direttore Tecnico Amministrativo di ALI ComuniMoliani n. 60 del 23 giugno 2015, il relativo contratto nonchè tutti gli atti contrattuali consequenziali e necessari per l'affidamento, la gestione e l'esecuzione del suddetto servizio. ----------

Conferisce pertanto al nominato procuratore ogni ampio potere necessario per il completo espletamento del mandato, nell'interesse delle società mandanti riunite, nulla comunque escluso od eccettuato. ----------

Con promessa di rato e valido sotto gli obblighi relativi di legge e con esonero per qualsiasi Ente od Ufficio da ogni responsabilità al riguardo.

Richiesto ho ricevuto il presente atto, scritto con mezzi meccanici da persona di mia fiducia e, a mano, da me notaio completato su pagine due oltre parte della presente di un sol foglio, e ne ho dato lettura al comparente che lo ha approvato e sottoscritto alle ore nuove e minuti cinque.

Nicolò Bobbo Notaio

Regione Molise

Direzione Generale della Giunta

AREA I

SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE, BILANCIO E RAGIONERIA GENERALE

Al
Direttore del Servizio
LOGISTICA, PATRIMONIO, DEMANIO E SERVIZI GENERALI
SEDE

E p. c.
Al Direttore Generale
della Giunta Regionale

SEDE

OGGETTO: Attestazione per copertura finanziaria ai sensi dell'art.6 della legge 18.4.2014 n.11 - Comunicazione. Affidamento del servizio di riscossione della tassa automobilistica regionale.

In riferimento alla richiesta prot.n. 124936 del 06.11.2015 del Direttore del Servizio LOGISTICA, PATRIMONIO, DEMANIO E SERVIZI GENERALI - Ufficio dell'Ufficiale Rogante, ai sensi dell'art.6 della legge 18.4.2014 n.11 (legge finanziaria 2014), si comunica, limitatamente all'affidamento del servizio di riscossione della tassa automobilistica regionale, che gli oneri, sono stati imputati sul capitolo di spesa 55700 con determinazione direttoriale n.614 del 15.10.2015 del Direttore d'Area Prima, che ha impegnato (numero impegno 1834), la somma complessiva di €1.164.521,50, così ripartita:
- Anno 2015: € 122.153,56 (disponibilità residua: € 0,00);
- Anno 2016: € 521.184,00 (disponibilità residua: € 278.861,00);
- Anno 2017: € 521.184,00 (disponibilità residua: € 278.861,00);

Pertanto, limitatamente al servizio in parola, per il 2015, 2016 e 2017, vi è la copertura finanziaria.

Il Direttore del Servizio
Pietro Notarangelo

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'Art.24 del D.Lgs. 07/03/2005, n. 82

REGIONE MOLISE GIUNTA REGIONALE
Protocollo Interno N. 126733/2015 del 11-11-2015
Copia Documento

Ministero dell'Economia e delle Finanze
MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00
Agenzia Entrate
00032241 00000C58 W16H3001
00002347 09/12/2015 10:16:51
4578-00088 F164562E88E881EA
IDENTIFICATIVO : 01150850237971
0 1 15 085023 797 1

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

IMPRESA [illegible] UNALI AFFINI
Viale Italia [illegible] 19124 LA SPEZIA

Servizio risorse finanziarie, bilancio e ragioneria generale - Via Genova, 11– 86100 Campobasso Tel. 0874-314341–e-mail: p.notarangelo@regione.molise.it

ALI
ComuniMolisani
CENTRO SERVIZI TERRITORIALE - REGIONE MOLISE



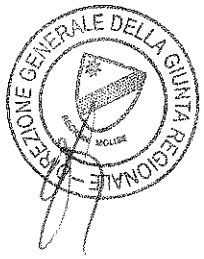
PROCEDURA APERTA

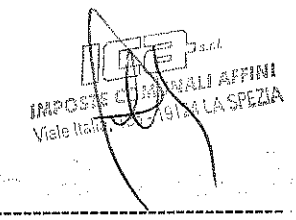
PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO DI CUI ALL'ART.59 DEL D.LGS.163/2006 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

(Allegato C)

CIG: 5970818AE0





ALI
ComuniMolisani
CENTRO SERVIZI TERRITORIALE - REGIONE MOLISE

Art. 1 Premessa

A norma dell'art. 30 del D.Lgs. n.267/2000 è stata istituita ed è operante l'Associazione in Convenzione di Enti Locali:"ALI ComuniMolisani", organismo associativo di diritto pubblico, che opera realizzando ed erogando servizi di supporto in favore dei Comuni ed altri enti associati. Risultano associati ed aderenti ad ALI ComuniMolisani alla data di stesura del presente documento 128 Comuni della Regione Molise, le due Province di Campobasso ed Isernia e la stessa Regione Molise.
La convenzione prevede, la gestione in forma associata ed aggregata di alcune funzioni comunali anche attraverso la costituzione di uffici comuni ai quali affidare l'esercizio delle funzioni pubbliche in luogo degli enti partecipanti all'accordo o di alcuni di essi. Per approfondimenti sui servizi attivi e sulle finalità si rimanda al sito dell'associazione www.alicomunimolisani.it

Relativamente al supporto alla gestione delle entrate, che si vuole offrire agli Enti associati ed in generale a tutti gli enti ed organismi pubblici del territorio regionale, è opportuno richiamare il tortuoso percorso normativo, ad oggi non ancora completato, seguito dal legislatore negli ultimi anni con lo scopo di mettere a disposizione degli Enti Locali strumenti di riscossione efficaci, rapidi ed equi, assolutamente fondamentali per assicurare il gettito tributario e la corretta ripartizione del carico tributario tra i contribuenti.

L'art.52 del Dlgs.vo 15.12.1997 n.446, che per primo aveva previsto la possibilità per i Comuni di attuare la riscossione delle proprie entrate non soltanto mediante il concessionario, ma anche in proprio, oppure avvalendosi di soggetti esterni iscritti all'Albo dei Concessionari di cui all'art. 53 del medesimo d.lgs n.446/1997, superò formalmente l'impostazione monopolistica, in cui il ruolo di riscossore era affidato in modo monolitico al concessionario unico della riscossione.
L'agente della riscossione a capitale esclusivamente pubblico (oggi Equitalia S.p.A.) fu dotato di strumenti operativi e prerogative (accesso all'anagrafe tributaria strumenti agevolati per il fermo amministrativo, ipoteca pignoramenti), maggiori rispetto a quelli in possesso dei Comuni e concessionari privati in materia di riscossione delle entrate locali. Il legislatore con il D.L. 13.5.2011 n.70, convertito nel testo modificato in legge 12.7.2011 n. 106, nell'ambito di un duplice disegno finalizzato ad introdurre alcune limitazioni alle procedure esecutive attuate da Equitalia e in nome di un maggior garantismo nei confronti dei contribuenti, stabilì che a decorrere dal 1.1.2012 rinviato all'1.1.2013 (comma 13 nonies art.10 del d.l.n.201/2011), ad oggi ulteriormente prorogato al 01.01.2015 in deroga alle vigenti disposizioni, la Società Equitalia S.p.A. cessa di effettuare le attività di accertamento, liquidazione e riscossione spontanea e coattiva, delle entrate tributarie o patrimoniali dei Comuni e la possibilità agli Enti Locali e società partecipate di gestire direttamente la riscossione coattiva mediante l' utilizzo dell' ingiunzione ove compatibile con il titolo II del DPR n.602/1973, escludendo da tale uso i Concessionari privati iscritto all'Albo Nazionale della riscossione.
Il successivo Decreto Legge 2.3.2012 n.16 convertito in legge 26.4.2012 n.44 con l'art. 5 comma 8 bis modificò l'art. comma 2 lettera gg septies della citata legge n.106/2011 e consentì a tutti i Comuni di esternalizzare le attività di accertamento e riscossione coattiva ai soggetti privati di cui all'art.52 c.5, lett. b, del Dlgs.vo n.446/1997, utilizzando gli strumenti giuridici previsti dal testo unico di cui al Regio Decreto 14.4.1910 n. 639 (ingiunzione), che costituisce titolo esecutivo, nonché secondo le disposizioni del titolo 2° del DPR n.602/1973, in quanto compatibili, esclusivamente se gli stessi procedono in gestione diretta ovvero mediante società a capitale interamente pubblico ai sensi dell'art. 52, comma 5, del Dlg.vo comma 5, lettera b) numero 3), del Dlgs.vo n.446/1997.

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

IMPOSTE ... AFFINI
Viale Italia, 136 – 19124 LA SPEZIA

La scadenza del 31.12.2014 ha, dunque, un impatto significativo, imponendo agli Enti un'attenta valutazione sugli aspetti organizzativi, sulle diverse scelte che possono essere fatte e sui risultati che si possono ottenere in rapporto alle risorse disponibili e in attesa della ulteriore riforma della riscossione. Alla luce del continuo mutarsi della complessa legislazione sulla riscossione è opportuno soffermarsi sull'attuale organizzazione di ogni singolo Ente per meglio identificare, anche a seguito delle continue riduzioni sui trasferimenti statali, un nuovo modello gestionale, tenendo presente che i tributi comunali e le entrate patrimoniali rappresentano la maggiore risorsa di bilancio e che, pertanto, la scelta gestionale deve trovare rispondenza a una logica gestionale moderna, rivolta a processi di sviluppo e miglioramento delle metodiche delle entrate dell'Ente, non trascurando che la scelta gestionale dovrà privilegiare il rapporto dell'Amministrazione con il cittadino, che ha l'esigenza di ottenere una immediata risposta alle diverse problematiche e ridefinire il ruolo dell'Ente in termini più innovativi e strategici comunque orientato al governo e controllo della macchina comunale.

Lo scopo della presente procedura è quello di consentire agli Enti che risultano associati in ALI ComuniMolisani ed ai restanti comuni ed enti della Regione Molise, ivi compresi gli organismi che formano il cosiddetto "Sistema Molise", i consorzi di bonifica, gli altri consorzi pubblici, di poter usufruire di know-how, procedure e professionalità necessarie per la corretta gestione delle entrate locali, per il controllo e riordino del territorio, per il recupero dell'evasione ed elusione e soprattutto per la equa distribuzione dei carichi fiscali sui contribuenti.
Uno dei risultati attesi con questo procedimento di gara è quello di dotare l'aggregazione ALI ComuniMolisani, a beneficio degli Enti associati, di soluzioni efficaci ed efficienti al fine di garantire la disponibilità di procedure e strumenti innovativi di gestione e verifica anche agli Enti di ridotte dimensioni e il cui volume di entrate gestite non permettere loro di impegnare le risorse finanziarie necessarie per l'acquisizione di tali tipologia di servizi.
Gli obiettivi prima richiamati raggiungibili attraverso il percorso intrapreso da ALI ComuniMolisani è ulteriormente rafforzato dalle ultime recenti novità normative. Con la pubblicazione sulla Gazzetta ufficiale del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 con la quale entrano in vigore, le ultime modifiche al Codice dei contratti (l'art. 33 comma 3-bis viene interamente sostituito dall'articolo 9, comma 4 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89). Con la nuova versione del comma 3-bis viene precisato che *"I Comuni non capoluogo di provincia procedono all'acquisizione di lavori, beni e servizi nell'ambito delle unioni dei comuni di cui all'articolo 32 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, ove esistenti, ovvero costituendo un apposito accordo consortile tra i comuni medesimi e avvalendosi dei competenti uffici anche delle province, ovvero ricorrendo ad un soggetto aggregatore o alle province, ai sensi della legge 7 aprile 2014, n. 56. In alternativa, gli stessi Comuni possono acquisire beni e servizi attraverso gli strumenti elettronici di acquisto gestiti da Consip S.p.A. o da altro soggetto aggregatore di riferimento. L'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture non rilascia il codice identificativo gara (CIG) ai comuni non capoluogo di provincia che procedano all'acquisizione di lavori, beni e servizi in violazione degli adempimenti previsti dal presente comma".*
Il presente capitolato fornisce alle Ditte concorrenti il riferimento per predisporre l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica richieste dal bando di gara. L'insieme delle indicazioni fornite costituiscono le informazioni minime di cui tenere conto ed è da intendersi come base per la realizzazione del progetto.

Art. 2 Oggetto dell'affidamento

IMPOSTE ... AFFINI
Viale Italia, ... - 19124 LA SPEZIA

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE – REGIONE MOLISE

Il presente capitolato ha per oggetto i servizi, di seguito indicati e approfonditamente descritti negli articoli successivi, a cui gli Enti, associati ad ALI ComuniMolisani ed i restanti comuni ed enti della Regione Molise, ivi compresi gli organismi che formano il cosiddetto "Sistema Molise" di cui alla delibera di giunta regionale 447/2013, i consorzi ed altri organismi di diritto pubblico del territorio molisano, potranno accedere ed utilizzare tale convenzione. Gli Enti interessati potranno esprimere la scelta per uno, più o tutti i seguenti servizi, acquistabili anche individualmente:

1) *servizio di supporto alla gestione ordinaria della **I.U.C. Imposta Unica Comunale** comprendente **IMU** (tassa sugli immobili), **TARI**(tassa sui rifiuti) e **TASI** (tassa sui servizi indivisibili)*
2) *servizio di supporto alla riscossione ordinaria della **I.U.C. Imposta Unica Comunale** comprendente **IMU** (tassa sugli immobili), **TARI**(tassa sui rifiuti) e **TASI** (tassa sui servizi indivisibili)*
3) *servizi di supporto alla gestione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritti di Affissione e Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche;*
4) *servizio di supporto alla **rilevazione e gestione dei consumi idrici** e dei relativi canoni;*
5) *servizio di supporto alla **riscossione ordinaria dei consumi idrici** e dei relativi canoni;*
6) *costituzione dell'anagrafe immobiliare mediante il censimento e il riordino della toponomastica e dei numeri civici;*
7) *servizio di supporto all'individuazione e al **recupero dell'evasione/elusione** delle entrate;*
8) *servizio di recupero dei crediti mediante attività **stragiudiziale e coattiva** delle entrate comunali tributarie ed extra tributarie;*
9) *servizio di supporto al **recupero delle quote inesigibili;***

E' inoltre oggetto del presente appalto il servizio di gestione, accertamento e riscossione delle **Tasse Automobilistiche** che sarà affidato, in concessione, all'azienda aggiudicataria direttamente da parte della Regione Molise.

L'Affidatario dovrà eseguire i servizi con le modalità indicate nel presente capitolato, nei restanti documenti ed atti di gara e per quanto non espressamente disciplinato secondo le vigenti norme di legge che disciplinano la materia.

Ad esclusione delle attività in concessione (recupero stragiudiziale, riscossione coattiva e gestione delle Tasse Automobilistiche), tutte le attività di riscossione delle entrate in qualunque forma, saranno effettuate su c/c intestati ai singoli Enti intestatari delle entrate. La titolarità delle suddette attività e la relativa firma degli atti sarà quindi in carico ai singoli Enti.

Nell'esecuzione delle attività previste nell'ambito del servizio l'aggiudicatario è tenuto ad adottare un approccio metodologico di tipo "non invasivo", privilegiando l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione al pagamento da parte della platea contributiva. Tale necessità è correlata all'attuale situazione economica del paese e alla necessità di recuperare "bonariamente" i crediti degli Enti nel più breve tempo possibile e nel rispetto dello statuto del contribuente. Proprio per tale motivazione è emersa la necessità di attivare per il recupero dei crediti, propedeuticamente all'attivazione di procedure cautelari o esecutive, l'attività di recupero stragiudiziale. Per le posizioni risultanti ancora morose dopo l'attività stragiudiziale dovrà essere

IMPOSTE COMUNALI AFFINI
LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE



attivata (se applicabile) la riscossione coattiva delle entrate che dovrà essere effettuata mediante la procedura dell'ingiunzione fiscale di cui al R.D. 14 aprile 1910, n. 639. L'incasso conseguente a tali attività di recupero sarà effettuato su conti correnti intestati all'Affidatario che provvederà successivamente ad effettuare la rendicontazione e il riversamento con modalità di seguito riportate.

Ogni atto ordinario o coattivo emesso sarà dotato di modulo di versamento o bollettino di versamento, secondo la normativa in vigore per la tipologia di entrata.

Art. 3 Durata del servizio

1. L'affidamento ha durata di mesi 48 (quarantotto), con decorrenza dal giorno successivo alla data di stipula del contratto.
2. L'ordinativo di fornitura emesso da ciascun Ente decorrerà dalla data dell'ordinativo stesso e sarà valido fino alla scadenza dell'affidamento.
3. Alla scadenza di tale periodo il rapporto contrattuale si intende cessato, senza obbligo di disdetta.
4. Le forniture e liste di carico ricevute e prese in carico dall'Affidatario dovranno essere portate a compimento anche oltre i termini contrattuali. Le operazioni in itinere alla data di cessazione dell'affidamento si concluderanno entro 24 mesi da detta data. In tale periodo l'Amministrazione non potrà trasmettere ulteriori carichi all'Affidatario.
5. L'Amministrazione, per ragioni di economicità ed efficienza, si riserva la facoltà di ricorrere, entro i quattro anni successivi alla sottoscrizione del contratto iniziale, alla procedura negoziata senza bando, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 57, comma 5, lettera b) del D.Lgs. 163/2006, per attività consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati all'aggiudicatario.

Art. 4 Gestione del servizio

L'Affidatario deve gestire il servizio o i più servizi affidati rispettando le modalità tecnico-operative di seguito specificate:

1. L'affidatario deve attivare un servizio di contact-center per fornire supporto agli enti tramite E-mail, telefono, fax, sito internet. Lo stesso dovrà rendicontare bimestralmente all'Amministrazione i risultati delle attività. Il servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno 40 ore settimanali. Il servizio in parola deve garantire anche che presso le tre sedi operative di Campobasso, Isernia e Termoli possa essere consegnata documentazione cartacea da parte degli enti.
2. L'affidatario, entro 30 giorni dalla stipula del contratto, dovrà attivare una sede principale in Campobasso aperta al pubblico per almeno 40 (quaranta) ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:30 e dalle ore 15:30 alle 18:30; altre sedi in Termoli, Isernia, Venafro aperte al pubblico per almeno 31 (trentuno) ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:30 più 6 (sei) ore di apertura pomeridiana da distribuire in due giorni feriali; altre sedi in Boiano, Campomarino, Larino, Montenero di Bisaccia, Guglionesi, Riccia e Agnone aperte al pubblico per almeno 23 (ventitre) ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 più 3 (tre) ore di apertura pomeridiana.

   Inoltre nelle sedi di Campobasso, Termoli ed Isernia dovranno essere presenti negli orari di apertura al pubblico almeno due operatori addetti alla gestione della tassa automobilistica regionale e due diversi altri operatori per la gestione dei servizi relativi ai tributi e alle entrate oggetto della convenzione a seguito di adesione del Comune

IMPOSTE ... AFFINI
Viale Italia, ... 19124 LA SPEZIA

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

In tutte le restanti sedi di cui sopra dovranno essere presenti negli orari di apertura al pubblico almeno un operatore addetto alla gestione della tassa automobilistica regionale e un diverso altro operatore per la gestione dei servizi relativi ai tributi e alle entrate oggetto della convenzione a seguito di adesione del Comune.

3. Ad esclusione delle sedi di Campobasso, Termoli ed Isernia, le altre sedi saranno messe a disposizione dagli enti beneficiari della convenzione con arredamento ed attrezzature a carico dell'affidatario del servizio. Tutto il necessario per il funzionamento ottimale delle sedi rimane in carico all'affidatario. E' facoltà dell'affidatario proporre sedi alternative a quelle messe a disposizione dagli enti.

   A seguito dell'attivazione dei servizi di supporto alla gestione, riscossione ordinaria e accertamento in Enti, associazioni di comuni od unioni di dimensione superiore ai 2.000 abitanti l'affidatario dovrà svolgere l'attività di front-office per almeno una volta a settimana, con un numero minimo di ore 4, in locali messi a disposizione dall'Ente interessato e/o richiedente provvisti di energia elettrica, linea telefonica e collegamento telematico. Tutto il restante necessario per il funzionamento ottimale delle sedi rimane in carico all'affidatario. Nell'ipotesi in cui l'Ente non metta a disposizione propri locali e non voglia disporre della sede unica dell'Aggiudicatario sita nel territorio del comune capoluogo della Provincia di competenza, 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 e possibilmente vicino agli uffici comunali. Gli oneri relativi all'affitto, alle utenze, alla manutenzione ordinaria ed alla pulizia di tali locali saranno rimborsati dall'Ente all'Aggiudicatario che dovrà invece provvedere, con oneri a suo carico, all'allestimento degli stessi (attrezzature informatiche e d'ufficio adeguate al numero di persone impiegate ed alle attività previste).
   La presente clausola non trova applicazione nel caso l'affidamento da parte dell'Ente non includa i seguenti servizi, riportati all'art.2, minimi necessari:

   - *servizio di supporto alla gestione della I.U.C.*
   - *servizio di supporto alla riscossione della I.U.C*
   - *servizio di supporto all'individuazione e al recupero dell'evasione/elusione*

4. Per gli stessi servizi affidati dagli Enti l'appaltatore deve attivare un servizio di call-center attivo nei 60 (sessanta) giorni successivi alla data di notifica dei provvedimenti, attivo dal lunedì al venerdì per almeno 40 ore settimanali, a cui i contribuenti possano accedere per:
   1. ottenere informazioni inerenti il provvedimento emesso. Il supporto informativo verrà erogato in funzione di FAQ (Domande di uso frequente) predisposte dall'Affidatario ed approvate dall'Ente;
   2. richiedere un appuntamento con un operatore per discutere la propria pratica; l'operatore di Call Center proporrà il primo appuntamento disponibile che, se confermato dall'utente stesso, verrà trasmesso al referente del servizio.
5. L'aggiudicatario deve attivare un servizio di front-office presso le strutture di cui ai precedenti commi 2 e 3 con risorse dedicate in possesso di esperienza pregressa nella specifica materia oggetto dell'appalto. Il servizio deve essere attivo anche per la gestione degli eventuali annullamenti degli atti, dei rimborsi, delle rateizzazioni e per l'attività di riscossione. Deve essere anche garantita assistenza ai cittadini anche nella verifica dei

IMPOSTE ... AFFINI
Viale Italia, ... 19124 LA SPEZIA

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE – REGIONE MOLISE

pagamenti effettuati e delle eventuali problematiche intervenute su tutte le modalità di pagamento attivate. L'assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica alla quale l'utenza potrà inoltrare richieste. Deve essere previsto un servizio di agenda elettronica di appuntamenti per uno sportello dedicato. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'ente aderente e reso disponibile senza autenticazione. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale dell'aggiudicatario sotto forma di agenda. L'aggiudicatario deve prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e documenti ai contribuenti che si registreranno fornendo i propri dati con modalità concordate con l'ente e che garantiscano il rispetto della riservatezza dei dati.

6. L'affidatario, deve predisporre un piano formativo delle risorse degli Enti aderenti al servizio per l'utilizzo della soluzione software inerente il servizio affidato e per le normative in materia in vigore; la durata della formazione deve essere prevista per non meno di numero 2 (due) giornate ad ente ed essere erogata secondo un calendario concordato. I costi della formazione sono compresi nell'offerta.
7. L'Affidatario, inoltre, agisce nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), della Legge n. 241/1990 (procedimento amministrativo e diritto di accesso), del D.P.R. n. 445/2000 (documentazione amministrativa) e loro successive modificazioni.

SISTEMA INFORMATIVO

L'affidatario, per l'erogazione dei servizi affidati, dovrà utilizzare un sistema informativo con le seguenti caratteristiche minime:

a) Il sistema informativo deve essere dotato di un modulo che integra le informazioni disponibili nelle banche dati interne all'amministrazione comunale con gli archivi provenienti da fonti esterne, permettendo di ottenere un'unica visione integrata della posizione complessiva di ogni singolo contribuente. Tale modulo deve inoltre fornire una serie di funzionalità utili per supportare le attività di lotta all'evasione fiscale attraverso l'uso di procedure di controllo incrociato capaci di supportare l'attività gestionale e decisionale.
b) Per i servizi di riscossione ordinaria e/o coattiva oltre alla gestione dei cicli di gestione, il sistema deve consentire una rendicontazione on-line sia per quanto attiene alla gestione contabile, sia per quanto riguarda la posizione dei singoli contribuenti, sia per soddisfare la necessità di estrapolazione di dati statistici e per apportare modifiche ai parametri di calcolo dovute a mutamenti normativi e tariffari.
c) L'Affidatario deve consentire all'Ente, su semplice richiesta dello stesso, l'attivazione di tutte le postazioni necessarie ad accedere al proprio sistema informativo al fine di poter visionare le attività svolte su ciascuna entrata affidata in gestione e la situazione complessiva di ciascun contribuente e deve fornire gratuitamente al Comune le banche dati su tracciato record standard a semplice richiesta scritta dello stesso.
d) Il sistema informativo dovrà essere disponibile in modalità Application Service Provider (ASP) tramite Data Center in grado di garantire le disposizioni normative di continuità operativa e disaster recovery di cui all'art.50 bis del D.lgs. n. 235 del 30/12/2010.

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA

e) L'Affidatario si obbliga a costituire ed aggiornare le banche dati utilizzando la documentazione e le informazioni fornite dall'Amministrazione ed acquisendo autonomamente ogni altro dato utile al completo e corretto svolgimento delle attività, nonché a stabilire con l'Amministrazione un collegamento telematico che consenta alla stessa di visualizzare e consultare in tempo reale tutti i dati esistenti presso le banche dati che l'Affidatario andrà a costituire e aggiornare. Il software in uso alla Affidataria deve essere tale da consentire di trasferire dati sia in tempo reale che in modalità batch verso i software in uso presso l'Amministrazione. L'Affidatario dovrà comunque fornire all'Amministrazione in uso il proprio software senza nessun aggravio per l'Amministrazione. La mancata realizzazione, entro il termine di 60 gg dalla data di inizio delle lavorazioni, del collegamento/interfacciamento con le modalità e per le finalità sopra indicate costituisce causa di revoca dell'affidamento. Alla cessazione del rapporto contrattuale ed indipendentemente dalle cause che abbiano determinato la cessazione, la banca dati, benché realizzata e/o integrata dall'Affidatario è di piena proprietà dell'Amministrazione.

Art. 5 Servizio di supporto alla gestione della IUC

Il servizio richiesto è conseguenza dell'entrata in vigore della nuova Imposta Unica Comunale (IUC) che, come noto, si compone delle componenti IMU, TASI e TARI.
L'attività di supporto alla gestione della IUC prevede l'erogazione dell'insieme di attività correlate che permettano la costituzione e il costante aggiornamento della banca dati degli oggetti e dei soggetti d'imposta al fine di una corretta ed efficiente ed efficace gestione di tali entrate. L'attività di supporto alla gestione è finalizzata al raggiungimento di una maggiore affidabilità delle banche dati, relative a tali tipologie di entrate. L'Affidatario per il servizio di cui al presente articolo dovrà effettuare le seguenti attività:

a. Importare (nel sistema informativo utilizzato dall'Aggiudicatario) e bonificare le banche dati provenienti dai gestionali in uso presso l'Ente da gestire, delle anagrafiche dei contribuenti e dei residenti, degli oggetti d'imposta catastali;
b. acquisire le variazioni, le comunicazioni, ed ogni altra documentazione atta e necessaria al costante aggiornamento dei dati;
c. produrre le statistiche, simulazioni e proiezioni atte al supporto alle decisioni in merito alla definizione delle tariffe/aliquote;
d. Mettere a disposizione dei cittadini e delle imprese un portale web per l'erogazione di servizi informativi, di supporto al calcolo e di interscambio comunicazioni;
e. Effettuare la periodica acquisizione di tutti i flussi informativi provenienti dalle agenzie centrali (territorio ed entrate);
f. Effettuare la periodica acquisizione di tutte le documentazioni cartacee presentate dai contribuenti e la corrispondente registrazione della banca dati dell'applicativo;
g. Mantenere bonificate le banche dati attraverso la generazione periodica di liste di controllo, statistiche, prospetti riassuntivi e di dettaglio delle posizioni non corrette/incomplete, invio di questionari, ecc.;
h. Provvedere alla gestione delle attività di front office con i contribuenti, necessaria per la fornitura e richiesta informazioni o assistenza nella compilazione e presentazione delle dichiarazioni da parte dei contribuenti;

IMPOSTE COMUNALI AFFINI
Viale Italia, 36 - 19124 LA SPEZIA

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE



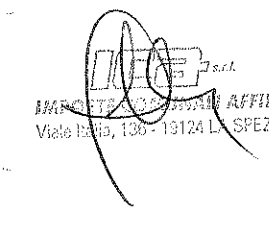
Art. 6 Servizio di supporto alla riscossione della IUC

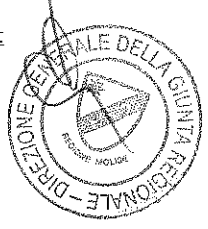
L'attività di supporto alla riscossione ordinaria della IUC prevede l'erogazione dell'insieme di attività finalizzata al raggiungimento di un maggior incasso nella fase di riscossione spontanea di tali entrate (IMU, TASI, TARI) e si intende propedeutica e strumentale della riscossione stragiudiziale e coattiva.
L'Affidatario per il servizio di cui al presente articolo dovrà effettuare le seguenti attività:

a. Effettuare la produzione delle liste di carico necessarie per effettuare la riscossione ordinaria dell'entrate componenti la IUC;
b. Verificare formalmente detti flussi, generare statistiche, prospetti riassuntivi ed eventuali evidenze su posizioni non corrette/incomplete;
c. Produrre l'elenco delle posizioni oggetto di riscossione ed un prospetto di sintesi su cui il funzionario responsabile appone il visto di esecutività.
d. Predisporre l'avviso di pagamento concordato con l'ente, che dovrà contenere oltre alle norme di carattere generale, le norme e le informazioni specifiche di competenza, le tariffe o aliquote, i dati su cui quest'ultime vengono applicate, le modalità di calcolo. Il layout dell'avviso dovrà essere personalizzabile potendo riportare il logo dell'Ente e permettere la più completa adattabilità per la parte testuale, fatti salve le componenti vincolate a necessità di esposizione dei calcoli del dovuto, imbustamento e postalizzazione.
e. Produzione, stampa, postalizzazione (tramite Posta ordinaria o altra modalità di recapito consentita dalla normativa vigente) dei documenti che dovranno essere corredati di moduli di versamento pre-valorizzati con le scadenze e gli importi, tanti quante sono le rate di pagamento prestabilite dal Comune, più uno per il totale.
f. Provvedere alla gestione delle attività di front office con i contribuenti, sia utilizzando moderne tecnologie quali E-mail, portale internet e call center sia attraverso attività di front-office su appuntamento, alla presenza di personale specializzato e presso gli uffici dell'Ente;
g. Gestione dei ritorni e dei relativi rintracci;
h. Acquisizione periodica, almeno quindicinale, dei flussi dei pagamenti per l'abbinamento fra documenti emessi e versamenti; produzione di prospetti di sintesi e di dettaglio sugli esiti della riscossione;
i. Gestione degli sgravi rispetto al carico in gestione; la procedura software gestionale messa a disposizione deve permettere la predisposizione e la stampa anche puntuale a sportello del provvedimento di sgravio;
j. Produzione flusso dei soggetti morosi da sottoporre a recupero.

Art. 7 Servizio di supporto alla gestione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritti di Affissione e Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche

L'Affidatario per il servizio di cui al presente articolo dovrà effettuare le seguenti attività:





Imposta Comunale sulla Pubblicità e Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche

a. Importazione (nel sistema informativo utilizzato dall'Aggiudicatario) e bonifica delle banche dati provenienti dai gestionali in uso presso l'Ente da gestire, delle anagrafiche dei contribuenti e degli oggetti d'imposta (insegne, impianti pubblicitari, occupazioni, ecc.);
b. Censimento sul territorio delle occupazioni di suolo ed aree pubbliche e dei mezzi pubblicitari;
c. Acquisizione delle denunce e di qualsiasi altra comunicazione;
d. Gestione ordinaria attraverso l'emissione, la stampa e la riscossione dell'avviso di scadenza corredato da appositi bollettini per il versamento della tassa e dell'imposta, da inviarsi ai soggetti passivi almeno 20 giorni prima della scadenza;
e. Individuazione delle posizioni anomale a seguito del raffronto dei dati contenuti nella banca dati, relativi a: dichiarazioni presentate dai contribuenti, versamenti e informazioni reperite sul territorio attraverso il censimento;
f. Predisposizione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento/liquidazione, corredati da appositi bollettini di pagamento, scaturiti a seguito delle attività di controllo;
g. Attività di front-office per l'assistenza ai contribuenti;
h. Predisposizione degli eventuali provvedimenti di annullamento e/o di rettifica;
i. Aggiornamento della Banca Dati;
j. Predisposizione degli atti propedeutici al recupero stragiudiziale e alla riscossione coattiva;
k. Gestione del contenzioso;
l. Attività di rendicontazione delle somme derivanti dalle riscossioni effettuate direttamente allo sportello

Diritti sulle Pubbliche Affissioni:

m. Istituzione di apposito recapito sul territorio per la ricezione dei manifesti;
n. Gestione materiale delle affissioni con le modalità di cui all'art. 22 del D. Igs 507/93;
o. Monitoraggio affissioni abusive ed attivazione delle procedure previste dall'art. 24 del D.Lgs. 507/93;

Art. 8 Servizio di supporto alla rilevazione e riscossione dei consumi idrici e dei relativi canoni

Relativamente al servizio di supporto alla riscossione e rilevazione dei consumi idrici e relativi canoni, l'Aggiudicataria supporterà l'Ufficio Tributi nel processo di ottimizzazione della gestione ordinaria di detta entrata.
La Ditta aggiudicataria procederà ad effettuare le seguenti attività:

AFFINI
IMPOSTE LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

a) Costituire la banca dati degli utenti a partire da un elenco che l'Ente fornirà su supporto magnetico e in formato leggibile, aggiornato con le ultime letture e con i relativi pagamenti.

b) Procedere alla lettura dei contatori per determinare gli ultimi consumi di acqua ed i relativi corrispettivi dovuti dagli intestatari delle utenze. La lettura dovrà essere eseguita con periodicità almeno semestrale. I relativi dati dovranno essere trasmessi al comune che approverà il relativo ruolo predisposto dall'Aggiudicataria.

c) Elaborare e stampare i preavvisi di pagamento con importo predefinito, riportanti i dati delle letture, del contribuente utilizzatore del servizio, le tariffe e le agevolazioni.

d) Stampare e spedire con posta ordinaria i preavvisi di pagamento.

e) Procedere all'acquisizione dei flussi dei pagamenti effettuati ed all'abbinamento in banca dati con le partite di credito generate.

f) Elaborare e stampare i solleciti bonari di pagamento, a firma del responsabile del servizio tributi del Comune, per le posizioni morose;

g) Prima di procedere con l'emissione l'appaltatore trasmette all'Ente le posizioni morose. Il Comune entro 30 gg. dalla ricezione dei provvedimenti prodotti, provvede alla eventuale verifica e produce motivazione scritta su eventuali posizioni oggetto di sospensione.

h) L'appaltatore a seguito dell'accettazione da parte dell'Ente procede alla notifica gli atti a proprie cure e spese.

i) Acquisizione periodica dei flussi di versamento con confronto dovuto/versato e rendicontazione di dettaglio e sintetica.

j) Predisposizione delle liste di carico da porre in recupero stragiudiziale o riscossione coattiva per gli atti non pagati dai contribuenti.

Restano escluse dalle competenze della Ditta le attività relative agli impianti, alla manutenzione della rete e dei contatori ed alla eventuale sospensione o ripristino della erogazione dell'acqua, che continuano ad essere effettuate dai competenti uffici dell'Ente.

Art. 9 Costituzione dell'anagrafe immobiliare mediante il censimento e il riordino della toponomastica e dei numeri civici interni ed esterni

Il servizio comprende la rilevazione di ogni informazione utile alla realizzazione di un' Anagrafe Immobiliare e Territoriale relativa all'intero territorio degli Enti coinvolti finalizzata a supportare le attività di pianificazione e controllo nel campo della fiscalità locale e del territorio, in interoperabilità con l'eventuale SIT comunale.
In sintesi, la costituzione dell'Anagrafe Immobiliare si prefigge i seguenti obiettivi minimi:

- l'attivazione dell'iter di costituzione dell'Anagrafe Immobiliare Comunale necessaria per la corretta gestione tributaria e territoriale, mediante la rilevazione di tutti gli immobili (oggetti) presenti sul territorio e delle relative informazioni correlate (soggetti proprietà, conduzione, destinazione d'uso effettiva, ecc.);
- la fruibilità mediante sistema informativo dei dati dell'Anagrafe Immobiliare costituita, prevedendo diversi livelli di accesso (profilazione) per quelli sensibili (normativa sulla privacy) e per quelli pubblici, il tutto finalizzato alla riorganizzazione degli archivi comunali;

IMPOSTA DI BOLLO ASSOLTA IN MODO VIRTUALE
Viale Italia, 133 - 19124 LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE - GIUNTA REGIONALE

- l'ingegnerizzazione delle entrate finalizzata alla realizzazione di una corretta politica di programmazione economico/finanziaria per rendere certe le entrate e maggiormente equo il carico tributario in capo ai contribuenti, nonché a supportare una gestione efficiente ed efficace delle attività di verifica e accertamento dei principali tributi locali.
- l'attivazione di un sistema procedurale di bonifica che dovrà alimentare un data base di anomalie/incongruenze sia formali che sostanziali attraverso apposite procedure di analisi implementate " verticalmente" su ogni fonte informativa trattata;
- la classificazione, l'analisi e l'interrogazione delle anomalie per singola tipologia;
- la gestione delle anomalie con la vista del dettaglio delle stesse e la possibilità di correggere i dati anomali, consolidandoli nel data base bonificato;
- la previsione di funzioni di "suggerimento" di correzioni automatiche da sottoporre alla valutazione dell'operatore addetto;
- la predisposizione degli eventuali flussi informativi, nella forma opportuna, contenenti la segnalazione delle anomalie verso le agenzie nazionali e gli Enti gestori delle banche dati esterne di riferimento.

Le informazioni e i dati dovranno essere acquisiti anche mediante la rilevazione diretta sul territorio che sarà principalmente mirata alla revisione e al riordino della numerazione civica esterna, interna e della toponomastica comunale con conseguente abbinamento del dato a quello catastale.

In particolare, relativamente alla fase di riordino dei civici, dovranno essere effettuate le seguenti attività:

a) Rilevazione a tappeto di tutti gli accessi esterni e interni, con raccolta dei dati relativi a:
   - *numero civico esistente;*
   - *eventuale nuovo numero civico da assegnare;*
   - *destinazione d'uso degli immobili rilevati*
   - *riferimenti del proprietario (se applicabile)*
   - *riferimenti del conduttore (se applicabile)*
   - *abbinamento dei riferimenti toponomastici (via, n.civico, interno) al dato catastale*
   - *georeferenzazione degli oggetti rilevati*

b) Analisi, verifica e revisione della toponomastica comunale con indicazione di tutti i tratti viari nella cartografia comunale e indicazione per ogni strada del fabbisogno quantitativo di targhe viarie monofacciali e bifacciali;
c) Predisposizione tabulati analitici rilevazione della numerazione civica e della toponomastica in formato cartaceo e magnetico;
d) Aggiornamento banca dati anagrafica comunale;
e) Aggiornamento della cartografia comunale, con posizionamento dei numeri civici ai relativi fabbricati/immobili e indicazione di tutte le vie esistenti sul territorio comunale e di quelle sprovviste di onomastica;

Art. 10 Servizio di supporto all'individuazione e al recupero dell'evasione/elusione delle entrate

Il Servizio prevede il supporto all'Ente nell'effettuazione delle attività di accertamento per l'ICI, IMU, TARSU/TIA,TARES e IUC (tributi IMU, TASI e TARI). Tutte le attività devono essere mirate all'aggiornamento delle banche dati ed in particolare ai soggetti d'imposta correttamente relazionati agli oggetti d'imposta riconosciuti ed identificati sia a livello toponomastico che

IMPOSTE AFFINI
Viale Italia, 116 - 19124 LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE



catastale (identificativi). La titolarità del servizio di recupero dell'evasione/elusione è in capo all'ente che sottoscriverà i relativi provvedimenti.

L'affidatario dovrà assicurare le seguenti attività:

a) Attività di verifica dei soggetti e dei cespiti soggetti a tassazione anche mediante sopralluoghi sul territorio;

b) Aggiornamento della banca dati degli oggetti immobiliari d'imposta, attraverso l'individuazione dell'oggetto a livello toponomastico e catastale, e relativa relazione con i soggetti passivi;

c) Analisi di tutte le posizioni risultanti negli archivi del comune, relativamente a tutti gli anni accertabili, anche attraverso il confronto con i dati presenti negli archivi cartacei del comune ed in altre banche dati interne ed esterne al comune;

d) Predisposizione e presentazione all'ente di prospetti di sintesi e di dettaglio della qualità della banca dati con evidenza delle posizioni risultanti passibili di provvedimento;

e) Individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, derivanti dall'attività di verifica complessiva anche mediante l'invio di questionari al contribuente;

f) Individuazione degli avvisi di pagamento ordinari non pagati e, a seguito autorizzazione dell'ente, generazione, stampa e notifica tramite raccomandata dei documenti;

g) Elaborazione e stampa degli avvisi di accertamento, a firma del responsabile del servizio tributi del comune, per le annualità di recupero previste dalla vigente normativa;

h) Prima di procedere con l'emissione l'appaltatore trasmette all'ente le posizioni oggetto di accertamento. Il comune entro 30 gg. Dalla ricezione dei provvedimenti prodotti, provvede alla eventuale verifica e produce motivazione scritta su eventuali posizioni oggetto di sospensione;

i) L'appaltatore a seguito dell'accettazione da parte dell'ente procede alla notifica degli atti;

j) Gestione dell'attività di front-office per l'assistenza ai contribuenti;

k) Predisposizione degli eventuali provvedimenti di annullamento e/o di rettifica;

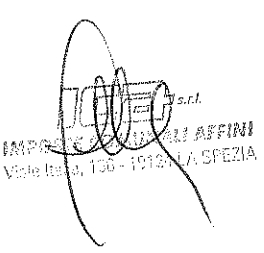
l) Aggiornamento della Banca Dati;

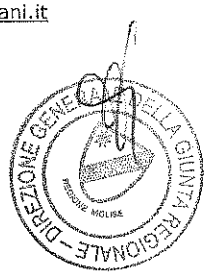
m) Supporto al contenzioso;

n) Acquisizione periodica dei flussi di versamento con confronto dovuto/versato e rendicontazione di dettaglio e sintetica;

o) Predisposizione delle liste di carico da porre in recupero stragiudiziale o riscossione coattiva per gli atti non pagati dai contribuenti.

Gli atti di accertamento, di cui sopra, dovranno essere predisposti nell'osservanza delle leggi, dei regolamenti, degli atti deliberativi dell'Ente, dello Statuto dei diritti del contribuente. Nell'ambito dell'autonomia organizzativa l'aggiudicatario dei servizi dovrà svolgere ogni attività ritenuta necessaria per conseguire i migliori risultati possibili previa intesa con gli organi competenti dell'Ente.
Resta inteso che, al fine di ottimizzare l'afflusso allo sportello e l'attività di notifica, l'emissione degli atti sarà programmata in accordo con l'Ente sia in termini quantitativi che temporali.





Art. 11 Servizio di recupero dei crediti mediante attività stragiudiziale e coattiva delle entrate comunali tributarie ed extra tributarie

L'attività di recupero dei crediti mediante attività stragiudiziale e coattiva è da intendersi quale servizio finalizzato al recupero del credito di entrate comunali che non sono state incassate in fase ordinaria e/o che a seguito di attività accertative non hanno comportato l'incasso del provvedimento e di cui comunque il contribuente è a conoscenza del debito poiché questo è stato precedentemente notificato. Oggetto di questo servizio sono tutte le entrate tributarie ed extra tributarie che l'ente gestisce.
L'Aggiudicatario dovrà svolgere i servizi con incasso su uno o più conti correnti dedicati all'attività di recupero e/o riscossione coattiva ed intestati all'Aggiudicatario stesso.
Come già evidenziato precedentemente, nell'esecuzione delle attività previste nell'ambito del servizio l'aggiudicatario è tenuto ad adottare un approccio metodologico di tipo "non invasivo", privilegiando l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione al pagamento da parte della platea contributiva. Tale necessità è correlata all'attuale situazione economica del paese e alla necessità di recuperare "bonariamente" i crediti degli Enti nel più breve tempo possibile e nel rispetto dello statuto del contribuente. Proprio per tale motivazione è necessario attivare il recupero stragiudiziale dei crediti, propedeuticamente all'attivazione di procedure cautelari o esecutive.

Nel servizio sono previste le seguenti attività:

a) Acquisizione dei dati relativi ai contribuenti morosi in conformità ai tracciati record stabiliti dal Comune ovvero altri tracciati previsti dalla vigente normativa, ovvero in continuità alle posizioni già gestite nella fase ordinaria o di accertamento.
b) Verifica formale di detti flussi, generazione di statistiche, prospetti riassuntivi ed eventuali evidenze su posizioni non corrette/incomplete.
c) Aggiornamento e/o Normalizzazione posizioni non corrette.
d) Intimazione Pagamento epistolare e Gestione Telefonica Inbound.
e) Attività di Phone Collection.
f) Produzione dell'elenco delle posizioni non risolte mediante l'attività stragiudiziale da sottoporre a riscossione coattiva e prospetto di sintesi su cui il funzionario responsabile appone visto di esecutività.
g) Predisposizione dei flussi informatici, su layout di stampa di concerto con il comune, di tutti gli atti necessari al recupero e riscossione.
h) Predisposizione delle funzioni dell'applicazione software necessarie all'Ente per la gestione delle attività di interazione con il contribuente, quali al solo fine esemplificativo le maggiori rateazioni, la gestione dei discarichi, la revoca del fermo.
i) Per ogni fase, acquisizione dei flussi di pagamento, elaborazione e rendicontazione, produzione di situazioni statistiche.
j) Per gli importi indicati dalla normativa in vigore (l. 228/2012) predisposizione dei flussi informatici propedeutici alla stampa dei solleciti di pagamento secondo scadenze previste dalla norma e secondo forma definita dall'ente; ricezione flussi versamenti, relativa acquisizione e rendicontazione.

k) Effettuazione delle successive fasi cautelative ed esecutive previste nel rispetto della normativa vigente quali:

1.Valutazione del contribuente tramite ricerca della proprietà di auto da sottoporre ad eventuale fermo amministrativo e la posizione di lavoratore dipendente da sottoporre a pignoramento di quota dello stipendio.

2.Produzione dei flussi dati da inoltrare, a cura dell'Ente, al pra per ricerca della proprietà di autovetture.

3.Ricezione dei flussi del pra, acquisizione dei dati, predisposizione delle comunicazioni di preavviso di fermo, stampa e notifica secondo le disposizioni in vigore.

4.Produzione dei flussi informatici propedeutici alla stampa dei provvedimenti relativi alla cessione di quota dello stipendio stampa e notifica secondo le disposizioni in vigore.

5. per le posizioni di preavviso di fermo non pagate, produzione dei flussi da inoltrare al pra a cura dell'ente per l'iscrizione del fermo.

6.In tutte le fasi, acquisizione dei flussi di versamento, elaborazione e rendicontazione.

l) Per le attività che devono essere attuate attraverso gli Ufficiali della Riscossione, questa figura sarà individuata e messa a disposizione dall'Aggiudicataria.

Per quanto qui non espressamente disciplinato si rimanda alle vigenti norme ordinarie e speciali che qui si intendono integralmente riportate.

Art. 12 Servizio di supporto al Recupero delle quote inesigibili

L'Affidatario, deve effettuare il servizio di supporto alla gestione delle quote inesigibili presentate dai precedenti concessionari della riscossione e dall'Agente della Riscossione con riferimento alle disposizioni degli artt. 19 e 20 del D.lgs. 112/99.

L'affidatario dovrà assicurare le seguenti attività:

a) Controllo delle posizioni presentate dall'Agente della riscossione inerenti le comunicazioni di inesigibilità, in merito alla sussistenza delle cause di eventuale perdita del diritto al discarico.

b) Predisposizione degli atti di richiesta all'Agente della riscossione della documentazione utile ad effettuare i controlli.

c) Predisposizione del provvedimento di diniego al discarico ove sussistano i presupposti e delle richieste di rimborso per le posizioni già versate ed inesigibili per cause imputabili all'Agente.

Precisazioni in ordine alle modalità tecniche di esecuzione del servizio

a) Presa in carico delle posizioni presentate dall'Agente della riscossione e costituzione della relativa banca dati con tracciatura di tutte le operazioni effettuate al riguardo ed acquisizione nel "fascicolo elettronico" della posizione di tutti i documenti relativi.

b) Verifica della puntuale sussistenza della regolare procedura effettuata o registrazione della causa di perdita al diritto secondo le disposizioni dell'art.19 del D.lgs. 112/99.

c) Produzione dei provvedimenti di diniego che secondo le disposizioni dell'Ente dovranno essere stampate e consegnate per la relativa notifica tramite sistema Postale o altro sistema abilitato

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

oppure predisposizione della documentazione informatica per trasmissione tramite PEC del'Ente.

Art. 13 Servizi di supporto alla gestione, accertamento e riscossione delle tasse automobilistiche

Il servizio di supporto gestione, accertamento e riscossione delle tasse automobilistiche prevede tutte le attività ed i servizi tecnico-informatici idonei a supportare l'ente e la platea contributiva nelle varie fasi del processo di riscossione della tasse in esame, meglio specificati nei commi seguenti.

L'Affidatario per il servizio di cui al presente articolo dovrà eseguire le seguenti attività minime:

a) Importare (una-tantum) nel proprio sistema e aggiornare gli archivi regionali di riferimento (ruolo, versamenti, esenzioni, ecc.);
b) Normalizzare e correggere i dati risultanti incongruenti e/o errati, a seguito di segnalazione dei contribuenti o della Regione, nell'archivio regionale del tributo (dati tecnici del veicolo; dati relativi alla proprieta' del veicolo; dati relativi alle scadenze tributarie; dati relativi ad errati versamenti del tributo);
c) Organizzare e gestire tutti i collegamenti telematici (Ente, intermediari di riscossione, ecc.);
d) Elaborare gli avvisi di scadenza della tassa da inviare a tutti i proprietari dei veicoli residenti in Regione Molise. Gli avvisi riporteranno le informazioni riguardanti il soggetto passivo, i dati del veicolo, l'importo da pagare e le varie modalità di pagamento messe a disposizione. Potranno inoltre essere attivate modalità diverse di comunicazione della scadenza quali ad esempio e-mail, sms, ecc.
e) Gestire l'attività di riscossione effettuata dai contribuenti attraverso le varie modalità di pagamento previste (c/c postale, intermediari della riscossione , Internet banking, ecc.);
f) Aggiornare gli archivi relativi ai pagamenti;
g) Effettuare il riversamento alla Regione delle somme incassate a titolo di tassa, sanzioni e interessi e secondo le modalità previste dalla normativa nazionale e regionale;
h) Fornire supporto ai contribuenti sulla vigente normativa in materia di applicazione della tassa automobilistica regionale; sulla situazione dei pagamenti del tributo; sul calcolo del tributo;
i) Acquisire periodicamente nel sistema i flussi dei pagamenti ed effettuare le attività di abbinamento fra posizioni contributive e versamenti effettuati; individuare le posizioni risultanti morose, produrre prospetti di sintesi e di dettaglio sugli esiti della riscossione;
j) Elaborare e notificare, per le annualità accertabili, gli avvisi di accertamento ai contribuenti che hanno omesso di pagare il tributo, che hanno pagato il tributo in misura inferiore a quella dovuta, che hanno pagato il tributo in ritardo rispetto alle scadenze di legge;
k) Gestire i ritorni e la rinotifica gli avvisi di accertamento eventualmente non recapitati ai destinatari;
l) Gestire le comunicazioni dei contribuenti e/o le memorie difensive;
m) Procedere al recupero stragiudiziale e/o riscossione coattiva del tributo nei confronti dei contribuenti inadempienti con le modalità descritte nel precedente articolo 11;
n) Gestire le istruttorie delle istanze di annullamento in autotutela presentate dai contribuenti avverso gli avvisi di accertamento della tassa. L'aggiudicataria dovrà procedere alla valutazione delle istanze ed a predisporre apposita e motivata relazione da trasmettere alla Regione nel termine di 90 giorni decorrenti dalla data di ricezione delle stesse istanze;

IMPOSTE ... LA SPEZIA
Viale Italia, ... LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE



o) Gestire le istruttorie delle richieste di rimborso totale o parziale del tributo presentate dai contribuenti. L'aggiudicataria dovrà raccogliere, attraverso i propri sportelli presenti sul territorio della Regione, le istanze dei contribuenti dirette ad ottenere il rimborso totale o parziale del tributo; le valuta e predispone apposita e motivata relazione istruttoria, che trasmette alla Regione nel termine di 90 giorni decorrenti dalla data di ricezione delle stesse istanze;
p) Provvedere all'istruttoria delle richieste di rateizzazione, esenzione e/o sospensione del pagamento del tributo. L'aggiudicataria dovrà procedere alla valutazione delle istanze ed a predisporre apposita e motivata relazione da trasmettere alla Regione nel termine di 90 giorni decorrenti dalla data di ricezione delle stesse istanze;
q) Effettuare la formazione e l'aggiornamento del personale regionale all'utilizzo del sistema informativo e procedurale.

Art. 14 Supporto al contenzioso

L'Affidatario, relativamente ai servizi di supporto al contenzioso, deve fornire all'Ente tutti i documenti ed elementi utili per la costituzione in giudizio, nonché predisporre relazioni e/o memorie e fornire ogni altra forma di supporto necessaria.

Art. 15 Corrispettivi

II corrispettivo è costituito dagli aggi posti a base d'asta diminuiti del ribasso percentuale offerto in sede di gara. La risultante dell'aggio a base d'asta meno la percentuale di ribasso offerta sarà applicata, per tipologia di attività/entrata, sulle relative somme effettivamente incassate, a seguito delle attività poste in essere.
Per il servizio di riscossione stragiudiziale e coattiva (art. 2 punto 8), ad esclusione di quello effettuato per la riscossione della tassa automobilistica, verrà riconosciuto un rimborso fisso (non assoggettato a ribasso) pari a €. 6,00 per ogni posizione contributiva lavorata o ingiunzione fiscale inviata.
Per il servizio di supporto al recupero delle quote inesigibili il corrispettivo sarà determinato applicando il relativo aggio, di cui al punto 9 della tabella dell'art 4 del disciplinare diminuito del ribasso percentuale offerto, alle somme effettivamente recuperate dall'amministrazione a seguito della suddetta attività di cui al precedente art.12.
Tutti i corrispettivi sono soggetti a IVA di legge (se dovuta).
Qualora nel corso dell'affidamento, in conseguenza di atto deliberativo dell'Amministrazione o di disposizione di legge, si verifichino variazioni alle aliquote, alle detrazioni o alle tariffe applicate o ad ogni altra fattispecie tale da comportare una variazione in incremento o in decremento superiore al 10% sul totale complessivo dell'anno precedente per le riscossioni relative ai tributi ed alle entrate patrimoniali oggetto dell'appalto, è facoltà delle parti chiedere una revisione del corrispettivo di cui ai commi precedenti, fermo restando che l'ente si riserva di accogliere o meno la richiesta entro i dodici mesi successivi all'inoltro. Nel caso di diniego l'affidatario potrà richiedere la cessazione anticipata del rapporto contrattuale.

Tutte le spese, adeguatamente rendicontate, relative a spedizioni postali, notifiche di avvisi di pagamento di natura ordinaria, note di cortesia, atti di accertamento e riscossione oppure relative a visure, bolli, trascrizioni e registrazioni e quanto altro necessario per la riscossione delle somme dovute dai contribuenti, per qualsiasi tipologia di entrata affidata e a qualsiasi titolo, saranno a carico dell'Ente e rimborsate e/o recuperate dalla ditta dalle somme a qualsiasi titolo

ICET s.r.l.
IMPOSTE COMUNALI AFFINI
Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

eventualmente incassate dalla stessa, avendo come riferimento massimo i costi espressi nella specifica tabella allegata alla documentazione di gara.

Relativamente al servizio di riscossione coattiva, alla Ditta spetteranno i rimborsi di cui alla Tabella dei rimborsi spese relativi alle procedure esecutive (G.U. n. 30 del 6/2/2001).

Art. 16 Modalità di pagamento

La Ditta incaricata emetterà regolari fatture a fronte dei corrispettivi maturati come indicato all'articolo precedente, oltre IVA di legge se dovuta. La Ditta, per le entrate gestite in concessione, tratterrà dagli incassi relativi alle entrate di cui al presente capitolato, gli importi dei crediti da essa maturati (corrispettivi, spese di notifica e postali, ecc.) a fronte delle fatture emesse. Al pagamento sarà provveduto, nei termini di Legge, mediante liquidazione delle fatture, debita mente vistate, con atto del Dirigente del Settore, previa acquisizione d'Ufficio del D.U.R.C. dimostrante la regolarità contributiva dell'Operatore Economico.

Art. 17 Riscossione e riversamento delle somme riscosse

L' attività di riscossione e di riversamento delle somme riscosse a fronte dei servizi in concessione, saranno effettuate dalla Ditta in ottemperanza con le disposizioni previste dalla Legge del 26 aprile 2012 n. 44, che in art. 5 comma 8 bis recita testualmente *"all'articolo 7 del decreto legge 13 maggio 2011 n. 79 , convertito con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011 n. 106 e successive modificazioni, la lettera gg-septies è sostituita dalla seguente : gg-septies) nel caso di affidamento ai soggetti di cui all'art. 52 comma 5 lettera b) del D. Lgs 15 dicembre 1997 n. 446 la riscossione delle entrate viene effettuata mediante l'apertura di uno o più conti correnti di riscossione, postali o bancari, intestati al soggetto affidatario e dedicati alla riscossione delle entrate dell'ente affidante, sui quali devono affluire tutte le somme riscosse. Il riversamento dai conti correnti di riscossione sul conto corrente di tesoreria dell'ente delle somme riscosse, al netto dell'aggio e delle spese anticipate dal soggetto affidatario, deve avvenire entro la prima decade di ogni mese con riferimento alle somme accreditate sui conti correnti di riscossione nel mese precedente"*.

Pertanto in ottemperanza delle suddette disposizioni di legge, le somme riscosse, relative alle differenti tipologie di servizio oggetto del presente contratto, confluiranno su più conti correnti postali di riscossione intestati alla Ditta. I conti correnti da aprire per le operazioni di che trattasi, saranno comunicati all'Ente interessato. In ogni caso, la scelta di essi, dovrà privilegiare sia la facilità di rendicontazione delle operazioni poste in essere, in particolare con riferimento alla tipologia di Entrata, sia la facilità di utilizzo da parte dei contribuenti. La Ditta aggiudicataria riverserà all'Ente entro il giorno 10 (dieci) di ogni mese, tutte le somme di competenza dell'Ente stesso incassate nel mese precedente, al netto dell'aggio e delle spese anticipate.

I riversamenti all'Ente delle somme riscosse saranno effettuati dal conto corrente intestato alla Ditta sul conto corrente bancario o postale intestato all'Ente presso la Tesoreria Comunale.

Le somme di competenza dell'Ente saranno determinate detraendo dalle somme complessivamente incassate tutti i corrispettivi maturati dalla Ditta e tutte le somme di competenza della Ditta che quest'ultima dovrà recuperare, a fronte di spese di spedizioni postali, notifica, spese di bolli, visure ed in generale per i procedimenti coattivi effettuati sulla base di quanto disposto dal disciplinare di gara e dal presente capitolato.

Per il ritardato versamento delle somme spettanti all'Ente si applicano per i primi dieci giorni gli interessi legali nella misura vigente. Per gli ulteriori giorni di ritardo si applicheranno

IMPOSTE COMUNALI AFFINI
Viale Italia, 13[illegible] 19124 LA SPEZIA

DIREZIONALE DELLA GIUNTA REGIONALE – REGIONE MOLISE

automaticamente gli interessi moratori disciplinati dal D.l.gs 09.10.2002, n.231, fermo restando quanto previsto dal successivo art. 35.

Art. 18 - Rendicontazione

La Ditta aggiudicataria produrrà con riferimento a ciascuna mensilità di incasso, entro il giorno 10 del mese successivo, un rendiconto analitico delle somme incassate ripartite per tipologia di entrata, anno di riferimento e voce di contribuzione. Saranno inoltre forniti elenchi ripartiti per tipo di atto di riscossione con la indicazione dei pagamenti effettuati dai singoli contribuenti.

Art. 19 Pagamento delle fatture

La ditta appaltatrice è tenuta ad emettere la fattura secondo la diligenza e le norme che regolano la materia, comunque in modo chiaro e lineare per rendere i riscontri più facili ed immediati. A tal fine, la fattura dovrà riportare: il CIG (Codice Identificativo Gara) ed il numero di repertorio del contratto.
Le fatture dovranno essere intestate e trasmesse all'Ente ordinante. I pagamenti, relativi ai corrispettivi riferiti ai servizi non in concessione, saranno disposti a cura dell'Ente a mezzo mandati diretti intestati all'Aggiudicatario tramite bonifico presso la Banca che l'Aggiudicatario provvederà ad indicare, solo dopo la verifica di conformità delle prestazioni contrattuali. Inoltre, le fatture saranno liquidate previo accertamento della regolarità contributiva della ditta risultata aggiudicataria, da effettuarsi a cura dell'Ente mediante acquisizione del DURC.

Art. 20 Tracciabilità dei flussi finanziari

La Ditta affidataria è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge N° 136 del 13.08.2010, così come specificato dall'art. 6 della Legge N° 217 del 17.12.2010 di conversione del Decreto Legge N° 187 del 12.11.2010 e della Determina dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture N° 4 del 07.07.2011.

Nel caso in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane S.p.A., il contratto derivante dal presente atto si risolve automaticamente.

Art. 21 Acquisizione dei servizi da parte degli Enti

I servizi posti a gara, devono essere resi disponibili dall'appaltatore verso tutti gli Enti del territorio regionale, meglio specificati al precedente art. 2, secondo le modalità e le tempistiche indicate nel presente Capitolato. Gli Enti potranno aderire ad uno o più o tutti i servizi posti a gara secondo le loro scelte organizzative e gestionali senza vincolo alcuno.
Nell'affidamento del servizio di supporto all'individuazione e al recupero dell'evasione/elusione delle entrate, gli affidamenti si intendono appaltati per tutte le annualità non prescritte.

Art. 22 Gruppo di lavoro e gestione del personale

L'affidatario deve illustrare nell'offerta tecnica il gruppo di lavoro deputato all'organizzazione e all'erogazione dei servizi oggetto della convenzione quadro mostrando di essere in grado di garantire il regolare e corretto funzionamento dei servizi, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali dotate di specifica pregressa esperienza, così come indicato all'art. 8 del D.M. 289/2000, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste

Viale Italia, 66 - 19121 LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. L'affidatario deve includere nell'offerta tecnica i curricula professionali dei componenti il gruppo di lavoro nei quali venga esplicitato l'esperienza pregressa posseduta in relazione alle specifiche attività riferite all'oggetto dell'appalto indicando la durata della stessa. I curricula devono essere datati e firmati da ciascun componente il gruppo di lavoro. L'assenza di detti curricula produrrà la mancata attribuzione dei punteggi di cui alla tabella di attribuzione degli stessi esplicitata nel disciplinare di gara.

L'offerente è tenuto a riepilogare in una tabella inclusa nell'offerta tecnica il nominativo del componente il gruppo di lavoro, il ruolo previsto, gli anni di esperienza specifica posseduta che devono corrispondere a quanto specificato in ciascun curriculum, se trattasi di dipendente già in organico alla data di pubblicazione del bando oppure se trattasi di nuovo assunto.

Del gruppo di lavoro, al fine di garantire efficacia e rapidità dei processi di riscossione coattiva, devono far parte per tale attività almeno n. 9 ufficiali della riscossione.

L'affidatario provvede, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone del tutto indenne e sollevato l'Ente.

L'affidatario, nella gestione del servizio adotta, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D.lgs. n. 81/2008.

L'Ente rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra l'affidatario ed i suoi dipendenti, per cui nessun diritto potrà essere fatto valere verso l'Ente.

L'affidatario deve trasmettere annualmente all'Ente l'elenco del personale deputato all'erogazione dei servizi. Lo stesso deve attenersi, nello svolgimento delle proprie mansioni, per quanto applicabile, a quanto stabilito nel codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione, adottato con D.M. 28 novembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 84 del 10 aprile 2001.

Qualora l'Ente ritenga che un dipendente sia inadeguato al ruolo assegnato, può segnalarlo all'affidatario per gli opportuni provvedimenti.

L'affidatario è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti.

L'affidatario inoltre è tenuto, tramite il gruppo di lavoro proposto, a svolgere l'incarico affidato tempestivamente e diligentemente, con modalità tali da garantire la tutela dell'immagine e della reputazione dell'Ente.

Art. 23 Obblighi e responsabilità dell'Affidatario

L'Affidatario ha l'obbligo di organizzare il servizio con propri capitali e mezzi, con organizzazione a proprio rischio, nel rispetto delle norme vigenti in materia e, comunque, nel rispetto delle norme di cui al presente Capitolato, di tutte le disposizioni di legge relative alle entrate oggetto dell'affidamento, nonché delle disposizioni contenute nei relativi Regolamenti Regionali e Comunali, nei provvedimenti approvati o assunti dagli Organi di Governo e/o di gestione dell'Ente. Nell'ambito della autonomia organizzativa, la società aggiudicataria dovrà predisporre e svolgere ogni attività ritenuta necessaria per conseguire i migliori risultati possibili e comunque previo accordo con i Dirigenti e/o Funzionari responsabili dell'Ente se trattasi di Enti privi di Dirigenti.
L'Affidatario è l'esclusivo responsabile del rispetto di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale del proprio gruppo di lavoro. L'Aggiudicatario dovrà osservare nei riguardi

IMPOSTE E AFFINI
Viale Italia, 13 - 19124 LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE – REGIONE MOLISE



dei dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci. E' fatto carico alla stessa di dare piena attuazione, nei riguardi del personale utilizzato agli obblighi retributivi, contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altra disposizione contrattuale o normativa prevista.
L'Affidatario è sempre direttamente responsabile di tutti i danni a persone o cose comunque verificatisi nell'esecuzione del servizio, derivanti da cause di qualunque natura ad esso imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a proprio completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di alcun compenso da parte dell'Amministrazione.

L'affidatario designa il Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni e il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi di cui all'art. 17 del D.Lgs. n. 81/2008, dandone comunicazione all'Ente, così come della loro sostituzione.

I servizi in oggetto, meglio descritti nel presente capitolato, dovranno essere svolti dall'Affidatario nel rispetto degli standard, delle procedure e dei criteri operativi previsti nel regolamenti comunali e dalle norme di legge che regolano la materia.

Art. 24 Istituzione degli uffici per l'erogazione dei servizi al pubblico

Ad integrazione di quanto specificato al punto 2 dell'art. 4 l'impresa aggiudicataria dovrà attivare, a sue spese, entro trenta giorni dalla stipula contrattuale una sede operativa sul territorio della città capoluogo di Regione dalla quale supportare gli Enti fruitori dei servizi ed organizzare le diverse attività oggetto dell'appalto. Tale sede deve essere dotata di attrezzature informatiche di tecnologia avanzata, nonché di tutti i servizi necessari alla facilitazione delle comunicazioni (telefono, fax, posta elettronica, anche certificata) ed in particolare dei collegamenti telematici sia per l'accesso a banche dati utili all'attività in affidamento sia per consentire lo scambio dei flussi di informazione con i servizi comunali e regionali. Detta sede dovrà essere utilizzata per riunioni con gli enti utilizzatori dei servizi, per azioni di formazione frontale.

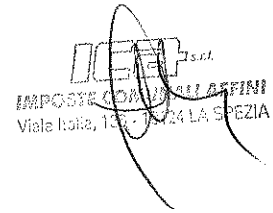
L'offerente specificherà nella propria offerta tecnica nell'ambito della composizione del gruppo di lavoro il numero e le funzioni delle persone che stabilmente presiederanno tale sede operativa.

La società aggiudicataria dovrà eleggere domicilio a tutti gli effetti del contratto e per tutti gli effetti di legge presso la sede di cui al presente articolo ed ogni comunicazione o notificazione fatta presso lo stesso ufficio s'intenderà fatta all'affidatario.

L'Amministrazione, presso tale ufficio, potrà indirizzare avvisi, ordini, richieste, atti giudiziari ed ogni altra comunicazione.

La sede operativa di cui al presente articolo può trovarsi al medesimo indirizzo della sede di cui al punto 2 dell'art. 4 con chiara separazione ed evidenza dei locali destinati al front-office per il pubblico rispetto agli altri.

Sia presso la sede operativa di cui al punto precedente che preso le altre due sedi di Isernia e Termoli e a discrezione dell'affidatario anche presso le sedi dei singoli enti, deve essere garantito agli enti aderenti il servizio di data entry che consiste nell'acquisire ed inserire negli archivi informatici i dati relativi ai servizi oggetto dell'appalto. In dette sedi, inoltre, oltre che il servizio di data entry, deve essere conservata tutta la documentazione cartacea trattata con divieto di delocalizzarla. La documentazione rimane di proprietà degli enti e deve essere in ogni momento a





disposizione nel caso in cui dovesse rendersi necessario l'esercizio della facoltà di provvedere direttamente alla gestione del servizio come previsto all'art.30 o nell'evenienza di cui all'art.33.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di predisporre controlli per verificare il rispetto di quanto richiesto ed offerto.

Art. 25 Clausola sociale

A norma dell'art. 69 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i, per esigenze sociali, si prescrive alla ditta aggiudicataria della presente procedura, al fine dell'espletamento dei servizi oggetto della presente convenzione quadro, di assorbire ed utilizzare, prioritariamente, il personale già dipendente del concessionario Esattorie SpA che in precedenza gestiva le medesime attività per la quasi totalità degli enti beneficiari della presente convenzione.
L'elenco che evidenzia le mansioni ricoperte relative al personale da assorbire ed utilizzare prioritariamente è allegato alla restante documentazione di gara.

Art. 26 Responsabilità verso terzi

L'Affidatario assume la responsabilità degli eventuali danni arrecati a terzi direttamente o indirettamente cagionati nel corso dello svolgimento dei servizi, mantenendo indenne l'Amministrazione da qualsiasi pretesa avanzata da parte di terzi che sia riconducibile ai rapporti inerenti alla gestione dei servizi medesimi. L'Affidatario dovrà provvedere alla stipula di apposito contratto di assicurazione per la responsabilità nei confronti di terzi, oltre alle assicurazioni previste dalla legge per gli impianti ed i veicoli eventualmente utilizzati. La somma globalmente assicurata per responsabilità nei confronti di terzi non potrà essere inferiore ad euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00).

Art. 27 Riservatezza e segreto d'ufficio

Tutte le notizie, le informazioni ed i dati in possesso dell'Affidatario, in ragione dell'attività affidatagli, sono coperti da segreto d'ufficio.

I terzi di cui l'Affidatario si avvale per l'esercizio della sua attività, sono tenuti al segreto di ufficio e sono responsabili del trattamento dei dati ai fini della D. Lgs. n.196/2003.

In particolare l'Affidatario si obbliga a che i dati forniti siano trasmessi per finalità connesse esclusivamente alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto delle norme previste dal codice in materia di protezione dei dati personali, D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

L'Affidatario si obbliga a tenere indenne l'Ente da ogni e qualsiasi danno diretto o indiretto, morale o materiale, che possa derivare alla stessa in conseguenza dell'inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo.

L'Amministrazione, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle osservazioni dell'affidatario, può applicare una penale da €. 100,00 a €. 1.000,00 per ciascuna violazione. In caso di acclarata responsabilità personale del dipendente per violazione degli obblighi imposti dal presente articolo, l'affidatario è tenuto ad adottare i provvedimenti consequenziali, compreso l'allontanamento dell'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza, fatta salva la possibilità dell'Ente di tutelare i propri interessi nelle competenti sedi giudiziarie.

s.r.l.
IMPOSTE COMUNALI AFFINI
Viale Italia, 13 - 0174 LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

Art. 28 Obblighi dell'Amministrazione

Prima dell'inizio dei lavori, l'Amministrazione si impegna a mettere a disposizione dell'Affidatario copia dei regolamenti, delle deliberazioni tariffarie ed ogni altro dato reperibile presso gli Uffici Comunali ed utile al perfezionamento e completamento del servizio, nonché le banche dati indicate per i diversi servizi.

L'Amministrazione provvederà a nominare uno o più coordinatori con funzione di collegamento tra L'Affidatario e l'Amministrazione stessa; detta nomina verrà comunicata all'atto della sottoscrizione del contratto.

L'Amministrazione dovrà mettere l'appaltatore in condizione di conoscere i sistemi informatici utilizzati alla data della sottoscrizione del contratto e fornire archivi informatici e dati necessari all'espletamento del servizio in modo tempestivo e secondo le modalità indicate nel presente Capitolato.

Per eventuali ritardi nella consegna del materiale e quanto dovuto contrattualmente dall'Ente, l'Affidatario sarà esonerato da ogni responsabilità in merito.

Art. 29 Cauzione definitiva

L'Affidatario, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni della convenzione, dell'eventuale risarcimento danni, nonché del rimborso delle somme che l'amministrazione regionale e/o comunale dovesse eventualmente sostenere durante lo svolgimento del servizio a causa di inadempimenti o cattiva esecuzione dell'attività, e quindi della perfetta ed integrale esecuzione del contratto medesimo, dovrà presentare, all'atto della stipula del contratto, una cauzione definitiva pari al 10% del valore complessivo nelle forme e nei termini di cui all'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. Nel caso in cui l'aggiudicazione della gara avvenisse con un ribasso d'asta superiore al 10%, l'importo della garanzia sarà aumentato di tanti punti percentuali quanti quelli eccedenti il 10%. Ove il ribasso d'asta sia superiore al 20%, l'aumento è di 2 punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%. Si applica l'articolo 75, comma 7 e l'articolo 113, comma 2 del D.Lgs.163/2006 e s.m.i.

La cauzione dovrà costituirsi mediante garanzia fideiussoria da rilasciarsi da parte **di primario istituto bancario** nazionale o europeo.

L'importo della cauzione sarà comunque precisato nella lettera di comunicazione di aggiudicazione provvisoria della gara o in nota successiva inviata prima della data fissata per la stipula del contratto.

La cauzione definitiva deve avere validità temporale pari o superiore di 24 mesi rispetto alla durata del contratto ed in ogni caso cessa alla data di emissione dell'attestato di esecuzione del servizio.

Art. 30 Esecuzione d'ufficio

In caso di interruzione in tutto o in parte del servizio, qualunque sia la causa, anche di forza maggiore, l'Amministrazione avrà la facoltà di provvedere direttamente alla gestione del servizio stesso sino a quando saranno cessate le cause che hanno determinato la circostanza, avvalendosi, eventualmente, anche dell'organizzazione strumentale e di risorse umane dello stesso Affidatario, ferme restando tutte le eventuali responsabilità derivanti dall'interruzione del servizio medesimo.

IMPOSTA DI BOLLO AFFINI
Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

Tutte le spese ed i rischi derivanti dall'esecuzione di cui al presente articolo rimarranno a completo carico dell'Affidatario.

Art. 31 Obblighi successivi alla scadenza

L'Affidatario, entro il termine di 60 giorni dalla scadenza dell'affidamento, per i servizi avuti in gestione, è tenuto a consegnare all'Ente, la banca dati oggetto di gestione dei servizi appaltati secondo i formati standard e modalità in uso sul mercato. Tutti i documenti e le informazioni di cui al precedente paragrafo, dovranno essere prodotti sia su supporto cartaceo che su supporto informatico in formato excel, xml, dbf o equivalente, o in qualsiasi formato record leggibile richiesto dall'Ente.

Art. 32 Subappalto e cessione del contratto

All'Affidatario è consentito l'utilizzo dell'istituto del subappalto entro i limiti e le modalità indicate nel Codice degli Appalti, D.lgs. 163/2006. Resta inteso che, qualora l'Affidatario non si sia avvalso in sede di offerta della facoltà di ricorrere al subappalto, è fatto divieto di subappaltare le prestazioni oggetto della/e Convenzione/i. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della stazione appaltante e delle Amministrazioni di quanto subappaltato. Nella fase di calcolo ai fini della quantificazione delle attività in subappalto, non vengono considerate le attività non prevalenti o non direttamente collegate al ciclo di riscossione, quali ad esempio censimenti, data entry, stampa, imbustamento, recapito, ecc.

Art. 33 Vigilanza e controllo

Per le attività espletate l'Affidatario è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici che l'Amministrazione riterrà opportuno eseguire o fare eseguire ed a fornire alla stessa tutte le notizie e i dati che gli saranno richiesti, nei termini stabiliti dallo stesso richiedente. L'Amministrazione ha il potere di procedere a mezzo di propri organi ad ogni forma di controllo e di esami degli atti d'ufficio. L'Affidatario, per mezzo di un suo incaricato, dovrà tenersi a disposizione degli uffici dell'Amministrazione per ogni controllo ritenuto opportuno. Per i controlli l'Affidatario dovrà mettere a disposizione tutta la documentazione richiesta.

Le eventuali contestazioni saranno notificate all'Affidatario, che potrà rispondere entro trenta giorni, o nel termine inferiore che sia ritenuto essenziale, qualora indicato nella comunicazione di addebito, dopo di che, se l'Amministrazione riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni ed i provvedimenti che riterrà adeguati.

Art. 34 Penale per ritardo

Nel caso di ritardato adempimento degli obblighi contrattuali sarà applicata una penale giornaliera da euro 500,00 a euro 1000,00. La penale non potrà in nessun caso superare la misura di 1/10 dell'importo contrattuale; nell'ipotesi di reiterati ritardi tali da determinare un importo massimo della penale superiore al dieci per cento dell'importo contrattuale il Responsabile unico del Procedimento potrà proporre all'Amministrazione la risoluzione del contratto e porre in essere tutti quei provvedimenti necessari per il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla totale o parziale esecuzione del servizio. L'Amministrazione procede al recupero del valore della penale, previa comunicazione con pec o fax, mediante ritenuta sul mandato di pagamento delle fatture emesse dalla ditta o con trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente

IMPOSTE MUNICIPALI AFFINI
Viale Italia, 356 - 19124 LA SPEZIA
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE



reintegrata. L'applicazione della penale non esclude la richiesta del maggior danno subito a causa del disservizio verificatosi.
Il tutto salvo quanto previsto dal successivo art. 35.

Art. 35 Risoluzione del contratto

Il contratto potrà essere risolto anticipatamente, con motivata deliberazione, nel caso di continue irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento del servizio, previa contestazione delle inadempienze alla società affidataria ed assegnazione alla stessa di un termine di 10 giorni per le eventuali controdeduzioni. L'Amministrazione si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe della Ditta affidataria.

Il contratto potrà essere risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. in caso di inadempimento da parte dell'aggiudicatario anche ad una sola delle obbligazioni previste dagli articoli 4,17,18,20,22,23,24,25,26,29,31 e 33, nonché in caso di inadempimento all'obbligo di iniziare il servizio alla data fissata, all'obbligo di reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione si sia avvalsa così come previsto al punto 4) dell'art. 18 del Disciplinare di Gara, fermo restando in tutti i predetti casi il diritto al risarcimento dei danni.

L'Amministrazione può risolvere, in ogni caso, il contratto senza formalità alcuna nei seguenti casi:

a) Decadenza dalla gestione nei casi previsti dall'art.13 del D.M. Finanze 289/2000, ossia la cancellazione dall'Albo ai sensi dell'art.11 del D.M. Finanze 289/2000;

b) Cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro, pignoramento ecc., a carico della Ditta affidataria;

c) Sospensione o abbandono del servizio;

d) Inosservanza delle leggi vigenti in materia e successive modifiche, nel corso del contratto.

Nel caso di risoluzione, l'Affidatario ha diritto soltanto al pagamento delle attività regolarmente eseguite, decurtato degli eventuali oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

Art. 36 Direttore dell'esecuzione del contratto

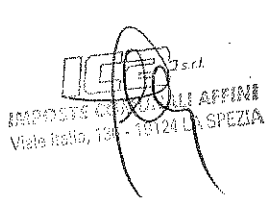
Il Direttore dell'esecuzione del contratto, nominato dopo l'aggiudicazione del servizio a cura della Regione come disciplinato dalla delibera di giunta regionale n. 505 del 06.10.2014, provvede al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato tra l'amministrazione appaltante ed il concorrente aggiudicatario. Egli ha il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.

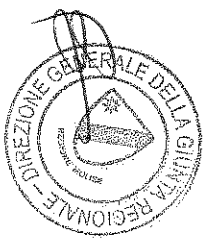
Art. 37 Protocollo d'intesa

Relativamente allo specifico delle procedure, tra l'Affidatario e l'Amministrazione, potrà essere sottoscritto un protocollo di intesa con lo scopo di chiarire ed approfondire gli aspetti tecnici del servizio.

Art. 38 Servizi complementari

Il contratto, nel corso della gestione, può essere oggetto di integrazioni funzionali o migliorative del servizio prestato. L'Amministrazione si riserva la facoltà di affidare e richiedere





all'aggiudicatario, ex art. 221 del D.Lgs. 163/2006, prestazioni complementari e/o aggiuntive, anche connesse alla gestione di altre tipologie di entrate, concordando con l'aggiudicatario le pattuizioni del caso con apposito atto. Qualora nel corso dell'affidamento siano emanate nuove disposizioni normative volte alla trasformazione delle entrate in altro/i tipo/i di entrata/e, l'affidatario potrà continuare il contratto per le attività necessarie alla gestione anche delle nuove entrate, salvo eventuale nuova pattuizione, in accordo tra le parti, delle condizioni contrattuali.

Art. 39 Revisione del contratto

Eventuali variazioni delle modalità esecutive del servizio da svolgere, per il necessario adeguamento a nuove norme legislative afferenti la specifica materia o intervenute esigenze dell'Ente (es: estensione o riduzione delle entrate), potranno comportare la necessità di definire, in accordo tra le parti, una nuova pattuizione contrattuale integrativa, la quale stabilirà i nuovi compensi spettanti all'affidatario a compensazione degli oneri insorgenti.
Restano salvi tutti i diritti e gli obblighi delle parti in riferimento ai rapporti in corso alla data della revisione.

Art. 40 Spese contrattuali

Tutte le spese relative al contratto, e conseguenti, sono a carico dell'Affidatario: imposta di bollo, diritti di segreteria sul valore contrattuale, rogito, ecc.

Art. 41 Norme di rinvio

Per quanto non disciplinato dal presente Capitolato d'oneri si rinvia alle vigenti norme in materia.

Art. 42 Controversie

Qualora, nel corso dell'affidamento, sorgano divergenze sull'interpretazione degli obblighi contrattuali e sull'esecuzione degli stessi, la controversia è rimessa in via esclusiva al Foro di Campobasso.

ICB
IMPOSTE COMUNALI AFFINI
Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

ALI Comuni Molisani

CENTRO SERVIZI TERRITORIALE REGIONE MOLISE

CIG 5970818AE0

Relazione tecnica esplicativa sulle modalità di realizzazione del servizio

OFFERTA TECNICA

ALI ComuniMolisani
CENTRO SERVIZI TERRITORIALE - REGIONE MOLISE

PROCEDURA APERTA PER
PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO DI CUI ALL'ART.59 DEL D.LGS.163/2006 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE

OFFERTA PRESENTATA DA:

Creset crediti servizi e tecnologie

ICA s.r.l.

Creset - Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A.
Via Feltre,75
MILANO
Gabriele Cristantielli

I.C.A. Società Unipersonale s.r.l.
Lungotevere Flaminio, 76
ROMA
Oscar Giannoni

ICA S.r.l. Oscar Giannoni

Creset S.p.A. Gabriele Cristantielli

ICA S.r.l. IMPRESE AFFINI Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE - REGIONE MOLISE

ALI Comuni Molisani

CENTRO SERVIZI TERRITORIALE REGIONE MOLISE

CIG 5970818AE0

Relazione tecnica esplicativa sulle modalità di realizzazione del servizio

OFFERTA TECNICA



ALI ComuniMolisani
CENTRO SERVIZI TERRITORIALE - REGIONE MOLISE

PROCEDURA APERTA PER
PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO DI CUI ALL'ART.59 DEL D.LGS.163/2006 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE

OFFERTA PRESENTATA DA:

Creset crediti servizi e tecnologie

ICA s.r.l.

Creset - Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A.
Via Feltre,75
MILANO
Gabriele Cristantielli

I.C.A. Società Unipersonale s.r.l.
Lungotevere Flaminio, 76
ROMA
Oscar Giannoni

REGIONE MOLISE
Si attesta la conformità all'originale del presente documento che consta di n. 168 facciate.
Campobasso, 02-12-2015

ICA s.r.l. IMPOSTE COMUNALI AFFINI Viale Italia, 136 - 19121 LA SPEZIA

1.c.1.6 GESTIONE DEGLI INCASSI 44
1.c.1.7 RENDICONTAZIONE 44
1.c.2 VERIFICHE SUL TERRITORIO TRIBUTI MAGGIORI 45
1.c.3 VERIFICHE SUL TERRITORIO TRIBUTI MINORI 45
1.c.3.1 DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ E DELLE TEMPISTICHE DEI CONTROLLI SUL TERRITORIO 45
1.c.3.2 LE VERIFICHE SULLE BANCHE DATI 47
1.c.3.3 SISTEMA DI RILEVAZIONE CON DISPOSITIVI PORTATILI "OMEGAZ" 47
1.c.3.4 IL SISTEMA DIGITALE PER IL CENSIMENTO E LA GEOREFERENZIAZIONE DELLE FATTISPECIE IMPOSITIVE 47
1.c.3.5 MODULO 1: IMPORT-EXPORT 47
1.c.3.6 MODULO 2: NORMALIZZAZIONE 48
1.c.3.7 MODULO 3: GEOREFERENZIAZIONE BATCH 48
1.c.3.8 MODULO 4: RILEVAZIONE 48
1.c.3.8.1 VOICE CONTROL 49
1.c.3.8.2 TOUCH SCREEN 49
1.c.3.8.3 TASTIERA QWERTY 49
1.c.3.9 SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E VERIFICA OMEGAZETA 49
1.c.3.9.1 CASO 1 – CENSIMENTO SU BASE DATI (STRADARIO) GEOREFERENZIATA 50
1.c.3.9.2 CASO 2 – CENSIMENTO SU BASE DATI (STRADARIO) NON GEOREFERENZIATA 50
1.c.3.10 I VANTAGGI DELLA SOLUZIONE 52
1.c.4 SISTEMA DI RILEVAZIONE CON VEICOLO 52

1.d INIZIATIVE E PROGETTI MIRATI ALLA COSTITUZIONE E ALL'AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFE IMMOBILIARE 58
1.d.1 COSTITUZIONE/AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFE IMMOBILIARE DI TIPO URBANO 58
1.d.2 COSTITUZIONE/AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFE IMMOBILIARE DI TIPO TERRENO O AREA 59
1.d.3 BONIFICA ED AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI 59
1.d.3.1 CORREZIONE DI CODICI FISCALI ERRATI O NON VALIDATI 59
1.d.3.2 CORREZIONE DI ANAGRAFICHE INCOMPLETE O ERRATE 60
1.d.3.3 INDIVIDUAZIONE/CORREZIONE DI IDENTIFICATIVI ERRATI O NON INDICATI 60
1.d.3.4 INDIVIDUAZIONE DESTINAZIONI INCONGRUE CON CATEGORIA CATASTALE 60
1.d.3.5 NORMALIZZAZIONE INDIRIZZI ED VERIFICA DI CORRETTEZZA CAP 60
1.d.3.6 AGGIORNAMENTO ANAGRAFICHE DA ANAGRAFE DEI RESIDENTI 60

1.f STRUMENTI E SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DEGLI ENTI/CLIENTI 60
1.f.1 IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI E DEI PROCESSI OPERATIVI 60
1.f.2 RENDICONTAZIONE AGLI ENTI SULLE ATTIVITÀ AFFIDATE 62
1.f.2.1 PROCESSI, PROCEDURE, ISTRUZIONI OPERATIVE 63
1.f.2.2 RELAZIONI PERIODICHE 63
1.f.2.3 WORKFLOW DI GESTIONE PROCEDURE 64
1.f.2.4 STRUMENTO DI GESTIONE DEI PROGETTI TODOYU 64
1.f.2.5 DOCUMENTAZIONE 65
1.f.3 RENDICONTAZIONE E RIVERSAMENTO AGLI ENTI DELLE SOMME RISCOSSE 65

1.h QUALITÀ DEL COMPLESSIVO GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO E DEPUTATO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI VALUTATO IN TERMINI DI ESPERIENZE SPECIFICHE E STRETTAMENTE ATTINENTI AI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO MISURATE IN ANNI DEL SOLO PERSONALE MESSO A DISPOSIZIONE 67
1.h.1 GRUPPO DI LAVORO - DIPENDENTI GIA' IN FORZA AL RTI 67
1.h.2 GRUPPO DI LAVORO - ASSUNZIONE DEL PERSONALE DI CUI ALL'ARTICOLO 25 DEL CAPITOLATO 68
1.h.2.1 CRITERI DI DIMENSIONAMENTO 70

1.i NUOVI ASSUNTI PREVISTI NEL COMPLESSIVO GRUPPO DI LAVORO RISPETTO ALL'ORGANICO AZIENDALE DELL'OFFERENTE ALLA DATA DI PUBBLICAZIONE DEL BANDO 72

2 CARATTERISTICHE DEL SOFTWARE 72

2.a ARCHITETTURA APPLICATIVA COMPLESSIVA DELLA SOLUZIONE INFORMATICA PROPOSTA 72
2.a.1 CENTRO SERVIZI 72
2.a.2 FRONT-END APPLICATIVO 73

Creset S.p.A. Gabriele Cristanielli



1 ORGANIZZAZIONE, PROCEDURE E GESTIONE DEI SERVIZI

1.a STRUMENTI E METODOLOGIE ADOTTATE PER GARANTIRE L'EFFICACIA DEI PROCESSI
1.a.1 PRESENTAZIONE DEL RTI E RELATIVE STRUTTURE
1.a.1.1 SOCIETÀ I.C.A. S.R.L.
1.a.1.2 SOCIETA' CRESET SPA
1.a.2 OBIETTIVI DI PROGETTO
1.a.2.1 PRINCIPI GENERALI DA APPLICARE ALLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
1.a.3 MIGLIORAMENTI FUNZIONALI ED ORGANIZZATIVI
1.a.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA PREVISTA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO
1.a.4.1 UFFICI INDIVIDUATI PER L'AVVIO DEL SERVIZIO
1.a.4.2 SERVIZI GENERALI
1.a.4.3 SERVIZI TECNICI
1.a.4.4 FIGURE PROFESSIONALI E DESCRIZIONE DEI COMPITI DEL PERSONALE DEDICATO AI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO (VEDI SUCCESSIVO PARAGRAFO 1.H)
1.a.5 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA
1.a.5.1 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI
1.a.6 DEFINIZIONE DELLE FASI DI LAVORO E DEI VINCOLI FRA ESSE
1.a.7 L'ANALISI DEL RISCHIO ASSOCIATA AL DISPIEGAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE/RISCOSSIONE
1.a.8 CONDIVISIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
1.a.9 GESTIONE DEL TRANSITORIO FRA SISTEMI INFORMATIVI
1.a.10 FORMAZIONE DEL PERSONALE

1.b INIZIATIVE E PROGETTI MIRATI AL RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE
1.b.1 RECUPERO EVASIONE TARSU / TARES /TARI
1.b.1.1 PROCEDURE OPERATIVE PER L'INDIVIDUAZIONE DELLE POSIZIONI ACCERTABILI
1.b.1.2 DETERMINAZIONE DELLE SUPERFICI IMPONIBILI
1.b.2 RECUPERO EVASIONE ICI /IMU/TASI
1.b.2.1 DESCRIZIONE GENERALE DEL PROCESSO DI ACCERTAMENTO ICI/IMU/TASI
1.b.2.2 ATTIVITA' DI NORMALIZZAZIONE E BONIFICA DELLE BANCHE DATI
1.b.2.3 BONIFICA AUTOMATICA/MANUALE MIRATA
1.b.2.4 VERIFICA E RICERCA DELLE POSIZIONI DEBITORIE
1.b.2.5 BONIFICA SPECIFICA PER CASISTICHE SPECIALI
1.b.2.5.1 AREE EDIFICABILI
1.b.2.5.2 ELABORAZIONI GRAFICHE PER SOVRAPPOSIZIONI A LIVELLI IN AMBIENTE GIS
1.b.2.5.3 CONSULTAZIONE DOCUMENTAZIONE URBANISTICA (FASCICOLO)
1.b.2.5.4 CONSULTAZIONE PIANI ATTUATIVI
1.b.2.5.5 IDENTIFICAZIONE DEI SOGGETTI PASSIVI
1.b.2.5.6 VERIFICA DEL VALORE DI MERCATO
1.b.2.5.7 CONVOCAZIONE DEI CONTRIBUENTI
1.b.2.5.8 DETERMINAZIONE DEL VALORE IMPONIBILE DELLE AREE FABBRICABILI
1.b.2.5.9 STIME E SOPRALLUOGHI
1.b.2.5.10 FABBRICATI CATEGORIA D CON VALORE CONTABILE
1.b.2.5.11 CONTROLLO REQUISITI RURALITA' ED ACCATASTAMENTI NON CONGRUI - LEGGE N. 311/2004 – ART. 1, COMMI 336.
1.b.3 PRODUZIONE AVVISI DI ACCERTAMENTO
1.b.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI – CALL/WEB CENTER
1.b.5 RENDICONTAZIONE E REPORT STATISTICI

1.c MODALITÀ DI MONITORAGGIO E RILEVAZIONE DEI CESPITI TRIBUTARI
1.c.1 SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE E RILEVAZIONE DEI CONSUMI IDRICI
1.c.1.1 COSTITUZIONE DELLA BANCA DATI
1.c.1.2 RILEVAZIONE E/O CONTROLLO UTENZE IDRICHE
1.c.1.3 ATTREZZATURA TECNICA UTILIZZATA PER LA RILEVAZIONE
1.c.1.4 COSTITUZIONE/AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFICA DELLE UTENZE DEFINITIVA
1.c.1.5 ELABORAZIONE E STAMPA PREAVVISI DI PAGAMENTO/FATTURE

2.a.3 FRONT-END ACQUISIZIONE/DISTRIBUZIONE DATI 73
2.a.4 MODULO DI INTEGRAZIONE DATI 73
2.a.5 SISTEMA DI CARICAMENTO (RETL) 73
2.a.6 SISTEMA DI INTEGRAZIONE (MIND) 74
2.a.6.1.1 REGOLE DI SCARTO 75
2.a.6.1.2 REGOLE DI MATCHING 75
2.a.6.1.3 REGOLE DI POPOLAMENTO 75
2.a.6.1.4 REGOLE DI SEGNALAZIONE (BONIFICHE DI RITORNO) 75
2.a.6.1.5 ESITI QUALITÀ 76
2.a.7 MODULO GESTIONE IUC 77
2.a.8 MODULO ICP/CIMP, TOSAP/COSAP 79
2.a.9 Modulo Gestione Consumi Idrici 80
2.a.10 Modulo Gestione Quote Inesi ibili 80
2.a.11 Modulo Gestione Tasse Automobilistiche 80
2.a.12 Modulo Gestione delle Entrate e della Riscossione 80

2.b MODELLO DI INTEGRAZIONE DELLE DIVERSE COMPONENTI FRA LORO, CON GLI STRUMENTI REGIONALI E CON I SISTEMI GESTIONALI DEGLI ENTI/CLIENTI 80

2.c POLITICHE DI SICUREZZA ADOTTATE SIA A LIVELLO APPLICATIVO CHE INFRASTRUTTURALE 82
2.c.1 ACCESSO DEGLI UTENTI AL SISTEMA 83
2.c.1.1 CAMBIO PASSWORD 83
2.c.1.2 ANNULLAMENTO PASSWORD 83
2.c.1.3 LOGIN INIZIALE 84
2.c.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI 84
2.c.3 POLITICHE DI SICUREZZA E SALVAGUARDIA DEI DATI E DEGLI APPLICATIVI 85

2.d DESCRIZIONE DEI FLUSSI DATI CHE VERRANNO SCAMBIATI FRA I DIVERSI SISTEMI 85
2.d.1 FLUSSI CONNESSI ALLA GESTIONE E CERTIFICAZIONE DELLE ANAGRAFICHE 86
2.d.2 FLUSSI CONNESSI ALL'ANAGRAFE IMMOBILIARE 86
2.d.3 FLUSSI DERIVANTI DALLE ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE 87
2.d.4 FLUSSI DERIVANTI DAL PORTALE DEI PAGAMENTI 87
2.d.5 FLUSSI CONNESSI ALLA RICERCA DELL'EVASIONE/ELUSIONE TRIBUTARIA 87
2.d.6 FLUSSI PROPRI DEGLI APPLICATIVI UTILIZZATI DAL PROPONENTE 88
2.d.6.1 GESTIONE IUC 88
2.d.6.2 GESTIONE ICP/CIMP, TOSAP/COSAP 89

2.e TEMPISTICA DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI SUL SISTEMA INFORMATIVO DELL'AMMINISTRAZIONE .89

2.f FUNZIONALITÀ DISPONIBILI PER LA GESTIONE DELLE FASI DI COSTITUZIONE ANAGRAFE IMMOBILIARE E DELLA RISCOSSIONE ORDINARIA 90
2.f.1 FUNZIONALITÀ PER LA COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFE IMMOBILIARE 90
2.f.2 FUNZIONALITÀ PER LA RISCOSSIONE ORDINARIA 90

2. FUNZIONALITÀ DISPONIBILI/UTILIZZATE PER L'INDIVIDUAZIONE DELL'EVASIONE E DELL'ELUSIONE DELLE ENTRATE 91
2. .1 ANALISI, ACQUISIZIONE, CONTROLLO E NORMALIZZAZIONE DEI DATI 92
2. .2 BONIFICA DELLE INFORMAZIONI ACQUISITE 92
2. .3 PROGETTAZIONE DELLE REGOLE DI INCROCIO 92
2. .4 DEFINIZIONE DEL WORKFLOW OPERATIVO 93
2. .5 INDIVIDUAZIONE POTENZIALE EVASIONE/ELUSIONE 93
2. .5.1 ANALISI PER SOGGETTO 93
2. .5.2 ANALISI PER CIVICO E/O UNITÀ IMMOBILIARE URBANA (UIU) 93
2. .6 PRODUZIONE DELLE LISTE DI INCONGRUENZA 94

2.h MODALITÀ DI ACQUISIZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI 94
2.h.1 COOPERAZIONE APPLICATIVA 94
2.h.1.1 COOPERAZIONE APPLICATIVA 'STANDARD' 94
2.h.1.2 CONNETTORE UNICO 94

2.h.2 FLUSSI DI FILE SU PORTALE HTTP 94
2.h.3 FLUSSI FTP 95
2.h.4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO INFORMATIVO 95

3 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SUL TERRITORIO E CONTATTO CON I CONTRIBUENTI 96

.a MODELLO DI RELAZIONE CON L'ENTE: MODALITÀ DI GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI ENTI PER LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ E PER L'OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEI PROCESSI OPERATIVI 96

.b MODALITÀ ED INIZIATIVE PER GARANTIRE IL RAGGIUNGIMENTO DEL RISULTATO E IL CONTENIMENTO DELL'IMPATTO DELL'ATTIVITÀ SULLA CITTADINANZA 97

.c MODELLO DI RELAZIONE CON IL CONTRIBUENTE, MODALITÀ DI GESTIONE DEL FRONT-OFFICE E DEI SERVIZI RESI ALLA PLATEA CONTRIBUTIVA 98
3.c.1 STANDARD DI INTERVENTO GARANTITI DAL CENTRO DI RICEZIONE 99
3.c.2 STAFF DI PERSONALE DEL CENTRO DI RICEZIONE 99
3.c.3 SPORTELLO DI FRONT-OFFICE TELEMATICO (SERVIZI DI E-GOVERNMENT) 99
3.c.4 SERVIZIO DI SPORTELLO DI FRONT-OFFICE DOMICILIARE 99
3.c.5 RAPPORTI CON L'AGENZIA DEL TERRITORIO 100
3.c.6 IL CALL CENTER 100
3.c.7 NUMERO VERDE AD ACCESSO GRATUITO 100

.d MODALITÀ DI CENSIMENTO DELLE UIU E DEI NUMERI CIVICI 101
3.d.1.1 INDAGINI, ANALISI, RACCOLTA DATI E PROCEDURE 101
3.d.1.2 SUDDIVISIONE DEL TERRITORIO COMUNALE 101
3.d.1.3 RILEVAZIONE DEL TERRITORIO COMUNALE 101
3.d.1.4 RILIEVO E RICOGNIZIONE DEL SISTEMA VIARIO 102
3.d.1.5 AGGIORNAMENTO BANCA DATI ANAGRAFICA 102
3.d.1.6 AGGIORNAMENTO DELLA NUMERAZIONE CIVICA E TOPONOMASTICA SU BASE CARTOGRAFICA 103

4 MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECUPERO DEI CREDITI 103

4.a SOFTWARE UTILIZZATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO SPECIFICO 10
4.a.1 INTERSCAMBIO DATI 103
4.a.2 L' INTERCONNESSIONE DATI 105
4.a.3 SICUREZZA DATI 105
4.a.4 ALTA DISPONIBILITÀ. 105
4.a.5 IL CED 105
4.a.6 I SOFTWARE 105
4.a.6.1 LA GESTIONE PRATICHE 105
4.a.6.2 AFFIDAMENTO 106
4.a.6.3 LA SCHEDA LAVORO 106
4.a.6.4 LA GESTIONE INCASSI 106
4.a.6.5 LA GESTIONE RELAZIONI 107
4.a.6.6 LA GESTIONE CASSA ESATTORE 107
4.a.6.7 LA TIPIZZAZIONE INCASSI POSTALI 107
4.a.6.8 AGGIORNAMENTI E NEWS 108
4.a.6.9 STATISTICHE 108
4.a.6.10 PRINCIPALI FUNZIONALITÀ PER L'ENTE 108
4.a.6.11 LA GESTIONE PRATICHE 108
4.a.6.12 LA TIPIZZAZIONE 109
4.a.6.13 STATISTICHE 111
4.a.6.14 SOFTWARE PER LA REPORTISTICA 111
4.a.6.15 SOFTWARE GESTIONE INFORMAZIONI COMMERCIALI ED INVESTIGATIVE 113
4.a.7 SOFTWARE UTILIZZATO PER LA GESTIONE DEL RECUPERO CREDITI 116
4.a.7.1 GESTIONE DELLA RISCOSSIONE DELLE ENTRATE 117
4.a.7.1.1 Confi urabilità – parametrazione dei rapporti contrattuali 117

4.a.7.1.2 Caricamento delle posizioni debitorie 118
4.a.7.1.3 Gestione de li atti 119
4.a.7.1.4 Pa amenti in multicanalità 121
4.a.7.1.5 Provvedimenti e variazioni delle Liste di Carico 124
4.a.7.1.6 Raccordo con la contabilità 125
4.a.7.1.7 Gestione Flussi in in resso 125
4.a.7.2 GESTIONE DELLE PROCEDURE ESECUTIVE E DELLE AZIONI CAUTELARI 126
4.a.7.2.1 Work Flow Mana ement 126
4.a.7.2.2 Attivazione delle azioni cautelari ed esecutive 127
4.a.7.2.3 Certificazione di inesi ibilità 129
4.a.7.2.4 Monitora io azione coattiva 129
4.a.7.2.5 Monitora io Ruoli e Comunicazioni di Inesi ibilità 132
4.a.7.3 RENDICONTAZIONE AGLI ENTI 134
4.a.7.4 INTERAZIONE CON IL CITTADINO 135
4.a.7.4.1 Estratto Conto 136
4.a.7.4.2 Pa amento OnLine 136
4.a.7.4.3 Ambito di amministrazione – Back-Office 137
4.a.7.5 GESTIONE INFORMATICA DELLE IMMAGINI 137
4.a.8 SERVIZIO DI SUPPORTO AL RECUPERO DELLE QUOTE INESIGIBILI 138
4.a.8.1 Acquisizione dati da Sistema de li A enti della Riscossione 138
4.a.8.2 Acquisizione dati da Società di Riscossione 138
4.a.8.3 Visualizzazione e monitora io dati 139
4.a.8.4 Controlli massivi 139
4.a.8.5 Acquisizione delle possidenze 139
4.a.8.6 Analisi delle Comunicazioni d'inesigibilità ed interazione con Agenti della Riscossione e Società di Riscossione 139
4.a.8.7 Riscontro Inesi ibilità 139

4.b ORGANIZZAZIONE A DISPOSIZIONE PER L'ATTIVITÀ DI RECUPERO DEL CREDITO 1 9
4.b.1 L'AREA STRATEGICA 139
4.b.2 IL SETTORE INFORMATION TECNOLOGY 140
4.b.3 L'AREA AMMINISTRATIVA 141
4.b.4 L'AREA OPERATIVA DEL RECUPERO STRAGIUDIZIALE 141

4.c PROCESSI E MODALITÀ PROCEDURALE PER GARANTIRE IL RAGGIUNGIMENTO DEL RISULTATO E LA MINIMIZZAZIONE DEL CONTENZIOSO 142
4.c.1 La riscossione coattiva 143
4.c.1.1 Attività svolte per garantire l'ottimizzazione dei processi e l'efficacia della riscossione 143
4.c.1.2 La seconda fase di Phone collection 144
4.c.1.3 Le comunicazioni di inesigibilità per l'ottenimento del diritto al discarico 145
4.c.1.4 Procedure di s ravio, sospensione e rateizzazione delle somme 145
4.c.1.5 Modalità di adozione di azioni cautelari 145
4.c.1.6 Modalità di adozione azioni esecutive 146

4.d AZIONI MESSE IN ATTO PER LA VELOCIZZAZIONE DEL RECUPERO DEL CREDITO 146
4.d.1.1 STATISTICHE TELEFONICHE 149

5 EVENTUALI PROPOSTE AGGIUNTIVE E MIGLIORATIVE RISPETTO ALLE PRESTAZIONI OBBLIGATORIE 151

5.a RIVERSAMENTO DECADALE DELLE SOMME RISCOSSE 151

5.b SERVIZI SMS (SHORT MESSAGE SYSTEM) 151

5.c IMMAGINI DEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE 151

5.d ASSISTENZA DOMICILIARE AI CONTRIBUENTI PORTATORI DI HANDYCAP 151

5.e CUSTOMER SATISFACTION 151

5.f MONITORAGGIO DEI SERVIZI: LA CARTA DEI SERVIZI 152

5. VADEMECUM ILLUSTRATIVO 152

5.h SOFTWARE DI GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI 152

5.i FORNITURA DI PEC 15

5.j FORNITURA DI CHIOSCHI MULTIMEDIALI 15

6 TRIBUTO REGIONALE TASSA AUTOMOBILISTICA 154

6.a Strumenti e metodologie adottate per garantire l'efficacia dei processi (criterio 1.a) 154
6.a.1 Sistema informativo 154
6.a.1.1 Backup Dati e Disaster Recovery 154
6.a.1.2 Monitora io 154

6.b Iniziative e pro etti irati al recupero dell'evasione/elusione (criterio 1.b) 155

6.c Stru enti e servizi essi a disposizione de li Enti/Clienti (criterio 1.f) 155
6.c.1.1 Servizi estiti dal Sistema Informativo proposto 155

6.d Caratteristiche del software (para etro 2) 158

6.e Architettura applicativa co plessiva della soluzione infor atica proposta (para etro 2.a) 158

6.f Modello di inte razione delle diverse co ponenti fra loro, con li stru enti re ionali e con i siste i estionali de li Enti/Clienti (para etro 2.b) 159

6. Politiche di sicurezza adottate sia a livello applicativo che infrastrutturale (para entro 2.c) 159

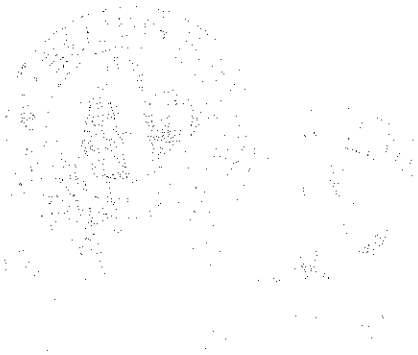
6.h Descrizione dei flussi dati che verranno sca biati fra i diversi siste i (para etro 2.d) 159
6.h.1 Flusso dati da e per archivio nazionale 159
6.h.2 Flussi dati per attività servizi ruppo B Disciplinare di ara 159
6.h.3 Flussi per interro azioni massive fonti accreditate 160

6.i Tempistica di aggiornamento delle banche dati sul sistema Informativo dell'Amministrazione (parametro 2.e) 160

6.j Funzionalità disponibili/utilizzate per l'individuazione dell'evasione e dell'elusione delle entrate (parametro 2.g) 160

6.k Modalità di acquisizione e a iorna ento delle banche dati (para etro 2.h) 160

6.l Or anizzazione del servizio sul territorio e contatto con i contribuenti (para etro) 160
6.l.1 Modello di relazione con il contribuente, modalità di estione del front-office e dei servizi resi alla platea contributiva (parametro 3.c) 160





1 ORGANIZZAZIONE, PROCEDURE E GESTIONE DEI SERVIZI

1.a STRUMENTI E METODOLOGIE ADOTTATE PER GARANTI PROCESSI

1.a.1 PRESENTAZIONE DEL RTI E RELATIVE STRUTTURE

Il presente documento contiene la relazione tecnico gestionale ed operativa elaborata dal raggruppamento temporaneo di imprese (di seguito "RTI"), che si costituirà in caso di aggiudicazione della gara, tra le seguenti società:

Società	Parti del servizio svolte – Art. 4 disciplinare di gara
I.C.A. Società Unipersonale s.r.l. mandataria	**- Servizi gruppo A)**: punti **1,2, 3, 6, 9** **- Servizi gruppo B)**
Creset - crediti, servizi e tecnologie SpA mandante	**- Servizi gruppo A)**: punti **1,2, 4,5,7,8, 9,10** **- Servizi gruppo B)**

per la stipulazione di una Convenzione quadro con l'Associazione di Enti Locali della Regione Molise Centro Servizi Territoriali ALI ComuniMolisani per l'affidamento dei servizi di supporto alla gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie da prestare agli Enti associati ed i restanti comuni ed enti della Regione Molise. Il RTI si impegna ad avviare, sin dal primo mese successivo all'aggiudicazione, una o più campagne informative ed iniziative promozionali e commerciali (canali tradizionali ed a mezzo apposito sito internet e canali di social network per la condivisione di video in diretta e registrati, notizie, documenti, organizzazione di eventi ed eventuale creazione di blog), finalizzate alla valorizzazione del presente servizio con l'obiettivo di contribuire a accrescerne la fiducia ed diffonderne l'idea progettuale e la piena conoscenza dell'opportunità offerta dal CST ALI ComuniMolisani per il tramite del Fornitore selezionato. Tali iniziative prevedranno sia l'effettuazione di appositi eventi, quali occasione di studio ed approfondimento nonché un puntuale confronto presso tutte le Amministrazioni interessate mediante anche la rete tecnico/commerciale delle imprese componenti il Raggruppamento, che aiutino a comprendere, in modo capillare, tutte le peculiarità del modello di servizio offerto. Tutto il materiale commerciale e di marketing verrà realizzato e sottoposto alla preventiva autorizzazione da parte del CST ALI ComuniMolisani. **Si precisa che, per quanto concerne il servizio relativo alla gestione del tributo regionale Tassa Automobilistica, in relazione alla particolarità dello stesso ed al soggetto a cui è destinato, il relativo progetto verrà sviluppato separatamente nel capitolo n. 6, con appositi rimandi ai criteri di valutazione previsti dalla gara.**

1.a.1.1 SOCIETÀ I.C.A. S.R.L.

La società "I.C.A. - Imposte Comunali Affini - S.r.l.", con sede legale in Roma e sede operativa in La Spezia, svolge la propria attività, da oltre cinquant'anni, nel campo dell'accertamento e della riscossione dei tributi comunali ed entrate patrimoniali degli enti locali. In particolare, si contraddistingue per l'attività relativa alla gestione dell'imposta comunale sulla pubblicità, del diritto sulle pubbliche affissioni, della tassa/canone occupazione spazi ed aree pubbliche, della TARSU/TIA - TARES tassa/tariffa smaltimento rifiuti solidi urbani e dell'ICI imposta comunale sugli immobili (in oggi IUC - Imposta Unica Comunale - composta da: IMU - Imposta Municipale Unica, TARI - Tassa sui Rifiuti, TASI - Tributo per i Servizi Indivisibili), nella gestione globale delle violazioni al codice della strada e sanzioni amministrative ed altri servizi a favore degli Enti Locali per i quali è indispensabile ottenere il massimo risultato attraverso l'eliminazione di ogni possibile area di evasione od elusione nel rispetto delle norme legislative e senza alcuna vessazione nei confronti dei contribuenti. Negli scenari normativi – operativi succedutesi negli anni e relativi ai tributi locali ed alle modalità di gestione ed accertamento, la società I.C.A. S.r.l. ha sempre registrato la propria presenza. Fu iscritta all'Albo Nazionale degli Appaltatori delle Imposte di Consumo al n. 1930, successivamente si iscrisse all'Albo Nazionale dei Concessionari del servizio di accertamento e riscossione dell'imposta Comunale sulla pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni istituito ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 639/72 – al n. 7. È stata successivamente iscritta al n. 96, classe I - dell'Albo Nazionale dei Concessionari dei servizi per l'accertamento e la riscossione dei tributi comunali di cui al D.Lgs. 15.11.1993 n. 507. Attualmente la Società è iscritta al n. 62 dell'Albo Nazionale dei soggetti abilitati ad effettuare attività di accertamento, liquidazione e riscossione dei tributi e di altre entrate delle Province e dei Comuni istituito presso il Ministero delle Finanze ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. 446/97 e con le modalità del D.M. 289/2000 ed

ha aumentato, nel febbraio 2009, il proprio capitale sociale ad € 10.000.000,00 (diecimilioni/00) come previsto dalla Legge n° 73 del 22.05.2010. I.C.A. S.r.l. registra la propria presenza operativa in quasi tutte le Regioni d'Italia (con prevalenza nel centro/nord), ottenendo la completa soddisfazione nella totalità delle Amministrazioni presso le quali opera, grazie all'organizzazione e specializzazione del proprio personale. Per poter ottimizzare la qualità delle prestazioni, I.C.A. S.r.l. dispone ed opera anche per raggruppamenti territoriali, laddove personale qualificato dirige, coordina ed interviene nelle varie fasi dell'accertamento, della riscossione nonché della gestione sia fisiologica che patologica dei tributi, rappresentando quindi, per ambiti territoriali omogenei, la società stessa. Più specificatamente, conscia della necessità di continui e costanti contatti con le amministrazioni locali, I.C.A. S.r.l. ha strutturato la propria organizzazione periferica creando specifiche aree territoriali (sedi di raggruppamento) per garantire una costante presenza di personale efficiente sul territorio per la soluzione globale delle problematiche dell'utenza proponendo efficienza, immediatezza, sicurezza e qualità attraverso i più moderni sistemi informatici e tecnici. Precisiamo che le riscossioni sono soggette a molteplici controlli, effettuati sia dalle sedi locali sia dalla sede centrale che effettua controlli specifici anche finalizzati all'analisi dei flussi e degli andamenti tecnico-contabili. Nell'espletamento della propria attività, I.C.A. S.r.l. è in grado di assicurare la gestione di molti servizi, da quelli specificatamente tributari, a quelli di rilevazione di superfici soggette a tassazione, nonché altri servizi minori aventi carattere non tributario, anche mediante partecipazioni ad azionariato di società locali operative nello specifico settore come di seguito indicato.

ELENCO DEI PRINCIPALI SERVIZI

I.C.A. S.r.l. gestisce oltre 900 concessioni tributarie in corrispondenti comuni, tra i quali due capoluoghi di Regione, **Bologna** (in R.T.I. con altra azienda) e **Trento** e complessivamente ventidue capoluoghi di Provincia: **Arezzo, Biella, Bologna, Bolzano, Carrara, Cesena, Chieti, Como, Cremona, Ferrara, Forlì, Frosinone, Mantova, Pesaro, Piacenza, Pordenone, Savona, Siena, Terni, Teramo, Trento e Varese.** ICA S.r.l. è, inoltre, affidataria per la gestione dei servizi amministrativi, tecnici e finanziari relativi all'attività di gestione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e del Diritto sulle Pubbliche Affissioni per il **Comune di Modena e Livorno** ed è sicuramente annoverata tra le più importanti aziende del settore e la società con il più elevato numero di capoluoghi di provincia gestiti in regime di concessione.

L'Azienda è stata inoltre prescelta quale Socio Privato nelle Società Miste per la gestione delle Entrate Tributarie ed Extra Tributarie nei seguenti capoluoghi di Provincia:

- PARMA Società: Parma Gestione Entrate S.p.A.
- LA SPEZIA Società: SPEZIARISORSE SpA

Gestisce inoltre, in qualità di mandataria, la riscossione di tutte le entrate comunali per il **Comune di Cremona.**

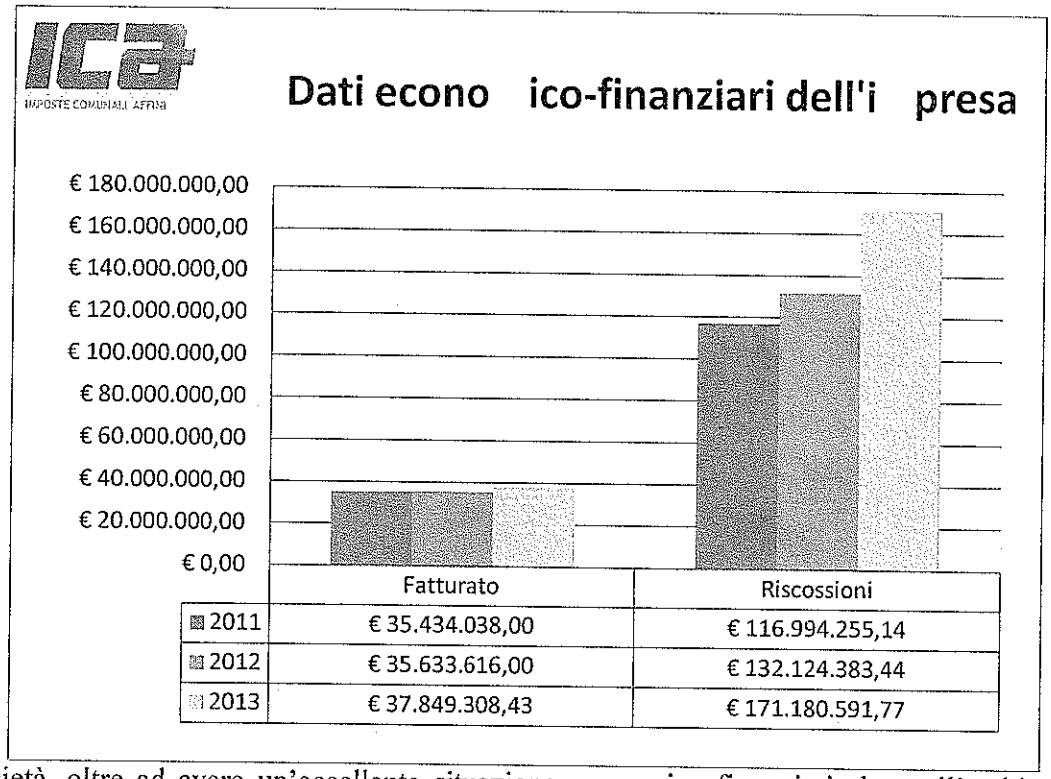
FATTURATO GLOBALE DELL'IMPRESA

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

I.C.A. S.r.l. IMPOSTE COMUNALI AFFINE Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA

Creset S.p.A. Gabriele Cristanichi

Dal punto di vista economico-finanziario, per la compiuta valutazione dell'azienda, si dichiara che il fatturato e il volume delle riscossioni lorde per le annualità 2011-2012-2013, è risultato il seguente:



	Fatturato	Riscossioni
2011	€ 35.434.038,00	€ 116.994.255,14
2012	€ 35.633.616,00	€ 132.124.383,44
2013	€ 37.849.308,43	€ 171.180.591,77

La società, oltre ad avere un'eccellente situazione economico finanziaria ha, nell'ambito del settore, ottimali risultati economici sia relativamente all'area caratteristica (differenza fra valore e costi della produzione) sia all'utile di esercizio prima e dopo le imposte.
Appare doveroso evidenziare che il dato riportato relativo al fatturato, è quello derivante dalle effettive spettanze della società, in quanto I.C.A. S.r.l. iscrive, nel Conto Economico, esclusivamente le somme di propria competenza e non l'importo complessivamente riscosso.
Il sistema di registrazione adottato è conforme ai principi contabili nazionali ed internazionali.

CERTIFICAZIONI UNI EN ISO

In data 21 giugno 2002 l'ICA S.r.l. ha ottenuto, con certificato n° 7139/02/S, la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001 del sistema di gestione per la qualità adottato per i processi di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi ed entrate patrimoniali degli enti locali.
Il controllo delle attività, come previsto dal sistema di gestione per la qualità, è svolto in autocontrollo a seguito di specifica formazione di tutto il personale, mentre gli audit sul sistema di gestione e le verifiche periodiche programmate sulla corretta esecuzione dei processi sono svolte dal personale ispettivo della direzione.
In data 28 dicembre 2009 a dimostrazione della validità della politica ambientale adottata ICA S.r.l. ha ottenuto, con il certificato n° EMS2869/S, la certificazione del proprio sistema di gestione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001.
In data 30 agosto 2012 a dimostrazione dei massimi standard di sicurezza adottati ICA S.r.l. ha ottenuto, per il proprio Data Center, la certificazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni in conformità alla norma UNI CEI ISO/IEC 27001.

Giova infine precisare che l'azienda ha stipulato con INA ASSITALIA apposita polizza assicurativa, R.C.T. (Responsabilità Civile verso Terzi) ed R.C.O. (Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro) con i seguenti massimali:

R.C.T.

- **€ 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per sinistro**
- **€ 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per persona**
- **€ 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per danni a cose**

R.C.O.

- **€ 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per sinistro**
- **€ 1.500.000,00 (unmilionecinquecentomila/00) per persona**

ORGANI TECNICI DELLA SOCIETÀ E PIANTA ORGANICA

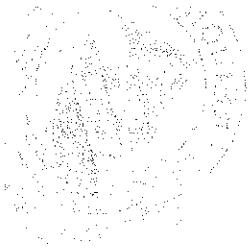
A livello di personale attualmente dipendono amministrativamente da ICA S.r.l. **420** dipendenti così suddivisi: n° **5** dirigenti – n. 7 quadri – n° **333** impiegati – n° **75** operai.
Nel corso dell'ultimo triennio il numero medio dei dipendenti viene indicato nel prospetto di seguito riportato:

	2011	**2012**	**2013**
Dirigenti	6	5	5
Quadri	5	6	6
Impiegati	264	275	300
Operai	59	65	74
TOTALE	**334**	**351**	**385**

Fanno inoltre parte della struttura I.C.A. S.r.l. oltre 200 tra collaboratori e professionisti. Specifiche figure aziendali partecipano costantemente a seminari, convegni meeting organizzati da Enti Pubblici o Privati al fine di migliorare le proprie conoscenze specifiche e trasmetterle ai collaboratori o dipendenti aziendali.

1.a.1.2 SOCIETA' CRESET SPA

Creset S.p.A. è una società per azioni partecipata al 60% da Fire Group S.p.A. e per il restante 40% dalla Banca Credito Valtellinese S.c. che svolge servizi di tesoreria in oltre 750 Enti locali.
Di Fire Group fa parte anche la società Fire S.p.A., leader nel settore del recupero crediti stragiudiziale, che vanta una struttura di oltre 4.000 mq e che ospita circa n. 1.200 addetti a tali attività. Creset S.p.A. è specializzata nella gestione di tutte le entrate tributarie ed extratributarie degli Enti Locali e svolge la propria attività per conto di oltre 150 Enti (tra cui i Comuni di LECCO e COMO e le rispettive Province), situati prevalentemente nelle province di Como, Lecco, Sondrio e Milano, mediante l'impiego delle più avanzate tecnologie e procedure disponibili sul mercato grazie ai crescenti investimenti che nel corso degli anni sono stati destinati a questo fine. Creset è iscritta al n. 151 dell'Albo dei soggetti privati abilitati ad effettuare attività di liquidazione e di accertamento dei tributi e di riscossione dei tributi e di altre entrate delle province e dei comuni e dispone di un capitale sociale pari ad € 5.720.000,00, in conformità con quanto disposto dal D.L. 25 marzo 2010, n. 40. Creset vanta nel settore della fiscalità locale un'esperienza più che ventennale ed un vasto patrimonio di conoscenze giuridiche e normative, procedurali ed operative che sono messe a disposizione di ciascun Ente gestito.
La Società nasce infatti dalla scissione del ramo d'azienda di fiscalità locale della ex concessionaria del servizio nazionale della riscossione per le province di Como e di Lecco Rileno S.p.A. avvenuta nell'ottobre del 2006 nell'ambito delle operazioni societarie volte alla cessione del ramo erariale di quest'ultima a Equitalia S.p.A.
Creset, ha la propria sede legale a Milano e dispone di sedi operative sul territorio quali ad esempio la principale sede operativa per la Fiscalità Locale in Lecco, via Parini 19 e quella di Messina, via Bonsignore, 1 a cui fanno riferimento le realtà locali siciliane gestite.
La struttura di Creset, è suddivisa oltre che dalla Direzione:
da, un comparto specificatamente dedicato all'operatività sulla riscossione spontanea della Fiscalità Locale e cioè all'emissione degli avvisi, gestione degli incassi, dei riversamenti, della rendicontazione e di tutte le problematiche operative riferite allo specifico tributo;
da un comparto dedicato alla riscossione coattiva che gestisce tutte le specificità del recupero del credito del Comune secondo le modalità che la normativa vigente consente e cioè emissione delle Ingiunzioni Fiscali, gestione degli incassi, dei riversamenti, della rendicontazione e di tutte le problematiche giuridico tecniche specificatamente riferite al settore, al tributo trattato nonché alle competenze attribuite per eventuali contradditori con il contribuente;
da un area riguardante l'attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione delle Entrate Comunali;



la Società dispone di Ufficiali di Riscossione per tutti gli interventi di riscossione diretti e mirati sul territorio.
Particolare attenzione è da sempre posta all'attività di formazione delle risorse umane, anche attraverso l'utilizzo della formazione a distanza.
La formazione destinata nel 2013 ai collaboratori di Creset ha impegnato 116 ore in aula tradizionale, presso le strutture didattiche del Gruppo Credito Valtellinese, oltre a 13 ore in autoapprendimento su specifici moduli di apprendimento web.
Le iniziative proposte sono state indirizzate ad una preparazione tecnico-professionale adeguata, oltre che a favorire l'aggiornamento e l'approfondimento di competenze specifiche, l'utilizzo appropriato delle procedure a supporto dell'operatività, il rispetto della normativa interna ed esterna. La Società Creset utilizza un software gestionale che si caratterizza da sempre per la sua profondità e grande affidabilità, giovandosi della più che trentennale esperienza del gruppo di lavoro che lo ha sviluppato. La procedura software include inoltre il sistema di rendicontazione web "Risconet" già conosciuto da gran parte delle Pubbliche Amministrazioni.

CERTIFICAZIONI UNI EN ISO

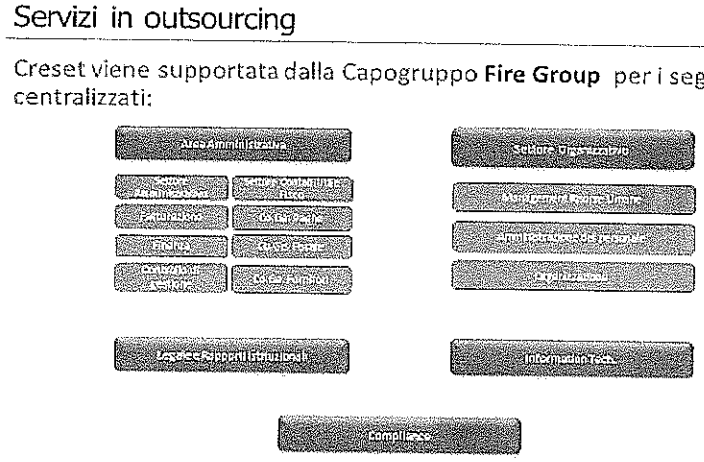
A dimostrazione dell'elevata qualità dei servizi offerti, i processi relativi alla "Gestione dei servizi di fiscalità locale" sin dall'anno 2006 hanno ottenuto la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 del sistema di gestione per la qualità adottato per i processi di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi ed entrate patrimoniali degli enti locali.

CODICE ETICO E L'ADOZIONE DEL MODELLO 231

A tutela degli Enti per cui opera, Creset a far data dal 21 dicembre 2006 ha adottato ed efficacemente attuato il modello organizzativo previsto dall'art. 6 del D. LGS. 231/2001, con espresso riferimento alla prevenzione dei reati commessi nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni.

ORGANIZZAZIONE

A livello di personale attualmente dipendono amministrativamente da Creset 16 dipendenti così suddivisi: n° 3 quadri e n° 13 impiegati. L'appartenenza di Creset al Gruppo Fire, infatti permette la centralizzazione dei servizi comuni al gruppo che vengono erogati direttamente da Fire Group.





Nella speranza di aver contribuito, almeno in parte, a far conoscere, per sommi capi, gli elementi caratteristici delle Aziende componenti il Raggruppamento, ci apprestiamo ora a sviluppare ed esplicare il progetto di organizzazione e gestione dei servizi, con proposte concrete, chiare e sostanziali. Quanto di seguito rappresentato si intende esecutivo in quanto applicabile e realizzabile e prevede sia il rispetto delle obbligazioni indicate dal capitolato d'oneri, dai regolamenti comunali per l'applicazione delle entrate oggetto di affidamento, nonché una serie di iniziative e prestazioni di cui il RTI prevede l'utilizzo nella specifica realtà.

1.a.2 OBIETTIVI DI PROGETTO

Il Raggruppamento rappresenta per il CST ALI ComuniMolisani e per gli Enti appartenenti al territorio un'importante garanzia per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal bando e dal capitolato di gara. La sinergia che si sviluppa grazie a questo RTI è evidente poiché le Società sono per loro stessa natura complementari in quanto l'associazione favorisce e rende più efficace ed efficiente tutta la procedura gestionale, tecnica ed operativa e, a seconda delle peculiarità del servizio richiesto, saranno messi a disposizione i migliori processi al fine di rispondere alle esigenze degli Enti Locali. Il RTI nell'adempiere al proprio ruolo e portare avanti le attività richieste deve porsi degli obiettivi che siano coerenti con le aspettative delle Amministrazioni clienti. Nel contesto di riferimento, le linee guida devono tenere conto di quelle che sono le priorità degli Enti, le necessità dei cittadini-contribuenti e le regole per una corretta gestione dei servizi. L'obiettivo del RTI si definisce pertanto su tre direttrici principali:

- *Migliore gestione delle entrate*: attraverso un'efficace ed efficiente gestione delle entrate da realizzarsi attraverso soluzioni operative ed informatiche innovative con conseguente ottimizzazione dei processi di accertamento e riscossione che si concretizzerà nella riduzione dei fenomeni di evasione ed elusione;
- *Migliore livello del servizio*: determinato dalla pluridecennale e specifica esperienza nel settore e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche d'avanguardia;
- *Migliore rapporto con i contribuenti*: da sviluppare mediante l'erogazione di servizi innovativi ed un'adeguata attività informativa.

Percorrendo parallelamente le tre direttrici, RTI porterà un valore aggiunto per tutta la comunità che si concretizzerà nel raggiungimento degli obiettivi di:

- ✓ incrementare le riscossioni volontarie attraverso sistemi puntuali e corretti di informazione ai contribuenti in merito a quanto da questi dovuto per le entrate oggetto di concessione;
- ✓ favorire la composizione bonaria (giusto procedimento tributario) al fine di ridurre il contenzioso;
- ✓ aumentare l'efficacia della riscossione coattiva;
- ✓ fornire costantemente agli Enti una sintesi di reporting evoluta che lo agevoli nella gestione politico-amministrativa della programmazione territoriale.

1.a.2.1 PRINCIPI GENERALI DA APPLICARE ALLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La missione aziendale sarà comunque perseguita nel rispetto di principi generali che RTI si impegna a mantenere per tutta la durata contrattuale. Tali principi possono essere così sintetizzati:

- ➢ **Principio di uguaglianza**: parità dei diritti degli utenti senza alcuna discriminazione, da conseguire anche attraverso una differenziazione delle modalità di accesso ai servizi per categoria di utenza (ad esempio: diversamente abili ed anziani);
- ➢ **Principio di imparzialità**: RTI si comporterà nei confronti dei contribuenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- ➢ **Principio di chiarezza e trasparenza**: RTI si impegnerà a predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza e la facile comprensione da parte del contribuente delle disposizioni tributarie ad esso destinate. RTI si adopererà inoltre affinché tutti gli atti pervengano ai contribuenti nei tempi utili e nelle forme più agevoli possibili;
- ➢ **Allargamento della multicanalità**: l'erogazione dei servizi avverrà attraverso una molteplicità di canali mediante i quali ottenere tutte le informazioni necessarie per il calcolo degli importi e per i versamenti.

1.a.3 MIGLIORAMENTI FUNZIONALI ED ORGANIZZATIVI

La presente proposta si propone di illustrare gli elementi che si ritiene caratterizzino il Raggruppamento nel suo insieme, per capacità organizzativa e di erogazione dei servizi sul territorio regionale e nazionale, l'esperienza maturata nella gestione di sistemi informativi e le procedure relative alle attività oggetto di affidamento. La validità della soluzione proposta dal raggruppamento temporaneo di imprese si fonda, in modo particolare, sui seguenti elementi:

- **è l'unione di primarie aziende di settore** (intendendosi le aziende iscritte all'Albo nazionale dei soggetti abilitati ad effettuare attività di accertamento, liquidazione e riscossione dei tributi e di altre entrate delle province e dei Comuni istituito presso il Ministero delle Finanze ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. 446/97), che rende la proposta esclusiva per numero complessivo e dimensione degli Enti gestiti e dell'estensione del bacino d'abitanti servito;
- le aziende componenti il RTI vantano una **consolidata esperienza pluridecennale** nel settore, la società I.C.A. S.r.l., mandataria del raggruppamento, svolge la propria attività, da oltre cinquanta anni, nel campo dell'accertamento e della riscossione dei tributi comunali ed entrate patrimoniali degli enti locali;
- le aziende componenti il RTI possono disporre di un **organico di personale e collaboratori superiore a diverse centinaia di unità**, avente le qualifiche e le professionalità necessarie per l'espletamento del servizio con esperienze ultradecennali nello specifico settore;
- possono disporre di **strumenti innovativi di supporto all'attività di riscossione**, operando principalmente con software gestionali proprietari, specificamente realizzati per risolvere efficacemente tutte le problematiche relative alla fiscalità locale, applicativi orientati al cambiamento, altamente modulari e flessibili ed adeguatamente aggiornati ed in linea con le più recenti modifiche normative;
- possiedono la capacità di **integrare le competenze di strategia e processi organizzativi e gestionali e di realizzazione tecnologica**, fornendo servizi tributari progettati per un utilizzo semplice, efficace ed in grado di evolvere per garantire valore nel tempo;
- erogano **una gamma completa di servizi connessi alla gestione delle entrate** oggetto di affidamento, collegati a numerosi canali di pagamento attivabili dagli Enti, per facilitare gli adempimenti relativi ai versamenti da parte dei cittadini;
- **propongono una soluzione coerente con gli obiettivi del CST ALI ComuniMolisani**, rendendosi essa, come verrà di seguito illustrato, scalabile ed idonea a promuovere la progressiva espansione sia in termini di nuovi Enti clienti, sia nei termini dei servizi da rendere ai cittadini ed alle imprese.

Oltre dalla serietà e dalla solidità economica e finanziaria delle imprese componenti il RTI, la garanzia del servizio offerto, come di seguito illustrato, è data dalla facoltà di monitoraggio da parte del CST ALI ComuniMolisani e degli Enti creditori, sia in termini di trasparenza, correttezza e certificazione dei processi che di misurazione del servizio percepito dal cittadino. Un controllo sul servizio sostanziale, con piena visibilità sugli atti emessi e sulle attività svolte e le azioni cautelari ed esecutive azionate, con la definizione di livelli di servizio, protocolli e linee guida, che consente di mantenere in capo agli Enti la piena titolarità dei servizi svolti dal partner operativo.

Il vantaggio tangibile, per gli Enti creditori, sarà triplice:

- **unico interlocutore**, nella fase realizzativa e di produzione, con la nomina del Capo Progetto a cui richiedere tutte le informazioni sugli adempimenti attinenti i servizi, il quale ha tutti gli elementi per individuare eventuali criticità e offrire la consulenza necessaria per risolverle. Con compito di verifica quotidiana, presso gli uffici preposti, dello stato di avanzamento del progetto fino alla fase conclusiva di collaudo e di pubblicizzazione dell'iniziativa degli Enti alla cittadinanza;
- **una piattaforma software integrata** per gli Enti, che consentirà agli stessi di offrire, quale servizio di alto livello ai propri cittadini, l'adozione della "cartella unica" del contribuente, comprensiva di tutte le posizioni debitorie dello stesso, per tutti i tributi e le entrate patrimoniali gestite sia nella fase ordinaria che in quella coattiva;
- **unico punto di contatto per il cittadino**, che potrà ottenere dal RTI, un servizio consulenziale globale, in virtù degli sportelli RTI presenti sul territorio e presso gli Enti nonché quelli Web e telefonici.

1.a.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA PREVISTA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il RTI ha individuato come ditta mandataria I.C.A. S.r.l., pertanto a quest'ultima è stato affidato il compito di interlocutore verso il CST ALI ComuniMolisani e le Amministrazioni, organizzando quanto necessario all'interno del raggruppamento in merito all'esecuzione operativa del servizio. In considerazione delle dimensioni del progetto, al fine di prevenire eventuali problemi derivanti da esigenze non coincidenti tra gli obiettivi del singolo progetto / Ente e quelle generali aziendali o di altri progetti paralleli, verrà istituito un **Comitato di guida e controllo**, composto dai rappresentanti delle singole Direzioni Generali delle Aziende componenti il RTI e dal **Rappresentante della Fornitura** che riunendosi trimestralmente, avrà il compito di gestire al massimo livello le attività e gli obiettivi del progetto, sovraintendere su tutte le determinazioni da effettuare. Verrà quindi creata una struttura direttiva tecnica e gestionale stabile e dedicata, con il preciso compito di garantire l'integrità tecnica, i costi ed i tempi di attuazione attesi nell'ambito del presente progetto. Tale organo direttivo sarà ragguagliato costantemente in merito agli impegni assunti dai Capi Progetto nei confronti degli Enti, assicurerà l'impegno e la disponibilità delle risorse umane e strumentali necessarie a garantire il pieno rispetto dei livelli di servizio previsti dai capitolati di gara, dalla convenzione con il CST ALI ComuniMolisani a quelli migliorativi indicati nel presente documento, tenuto conto delle modalità concordate con le Amministrazioni Contraenti previste dagli Ordinativi di Fornitura, e dagli specifici Atti di Regolamentazione del servizio. Il RTI registra la propria presenza operativa in quasi tutte le Regioni d'Italia, ottenendo la completa soddisfazione nella totalità delle Amministrazioni presso le quali opera, grazie all'organizzazione e specializzazione del proprio personale. Per poter soddisfare nonché ottimizzare la qualità delle prestazioni, il RTI dispone ed opera anche per raggruppamenti territoriali, laddove personale qualificato dirige, coordina ed interviene nelle varie fasi dell'accertamento, della riscossione nonché della gestione sia fisiologica che patologica dei tributi, rappresentando quindi, per ambiti territoriali omogenei, le società stesse.

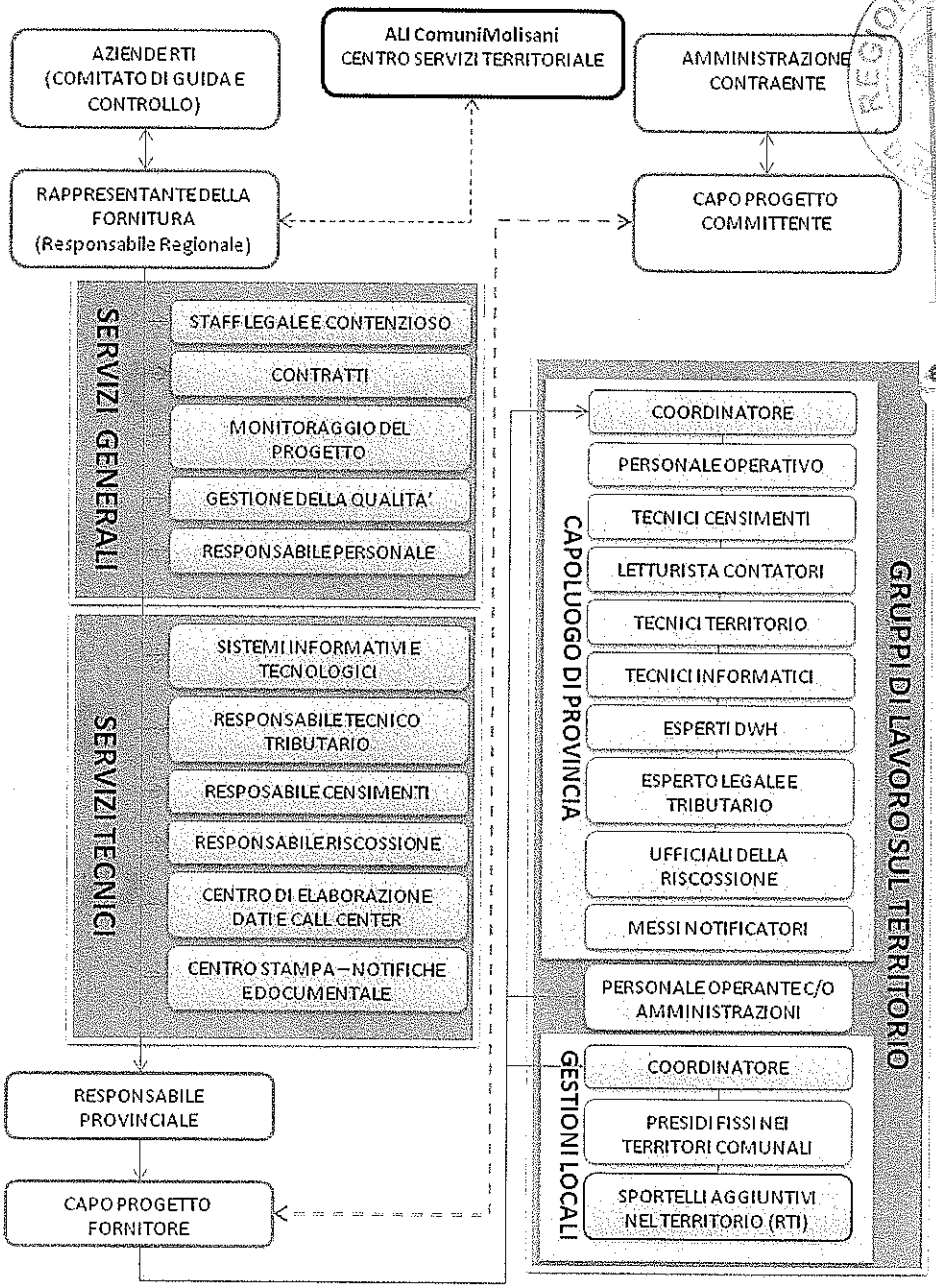
Il RTI metterà a disposizione del presente servizio la propria rete territoriale per qualsiasi esigenza operativa e di supporto agli Enti mediante anche il coinvolgimento diretto dei propri funzionari: il **Responsabile Regionale** (che avrà anche il ruolo di Rappresentante della Fornitura) ed il **Responsabile Provinciale,** aventi un elevato know-how specialistico, che coordineranno le azioni dei vari Capo Progetto, sulla scorta delle linee guida aziendali erogate dal Comitato di guida e controllo, mettendo in atto, tra l'altro, in momenti di criticità e per sostituzioni di personale per malattia o infortunio, sinergie in termini di strutture e risorse umane dislocate sul territorio e sui territori limitrofi. Inoltre sono previste specifiche **funzioni centralizzate nelle sedi operative del RTI**, che verranno di seguito indicate. I **Responsabili** delle suddette funzioni saranno altresì messe in collegamento degli Enti e del CST ALI ComuniMolisani, per ogni eventuale esigenza di contatto diretto ritenuta utile e necessaria sia a mezzo fax, e-mail o telefono nonché programmando incontri nelle sedi degli Enti o del CST ALI ComuniMolisani in funzione di specifiche fasi temporali (es. durante lo start up, con incontri con cadenza trimestrale ecc..). **Il Capo Progetto** (o Capo Progetto Fornitore / CPF) rimane referente unico per l'Ente e potrà avvalersi di specifiche figure professionali e consulenziali - in organico o professionisti del settore - di cui RTI normalmente si avvale nel corso della propria attività, al fine di operare in maniera efficace e nel pieno rispetto dei tempi e delle normative cocenti.

Ogni **risorsa introdotta nei gruppi di lavoro**, nel lasso temporale di appartenenza ed indipendentemente dalle singole organizzazioni aziendali e dei relativi settori di competenza, sarà sottoposta ad una specifica linea d'autorità che vede ai vertici di coordinamento funzionale ed operativo il Capo Progetto Fornitore.

Di seguito verrà illustrato il disegno della struttura organizzativa dedicata al progetto, selezionando ed aggregando risorse collocate nell'organigramma delle aziende componenti il RTI, le quali verranno collocate nel "team di progetto", una divisione specifica che verrà mantenuta, in caso di affidamento, per l'intero periodo contrattuale e comunque per tutto il tempo necessario a completare l'esecuzione dei servizi affidati.

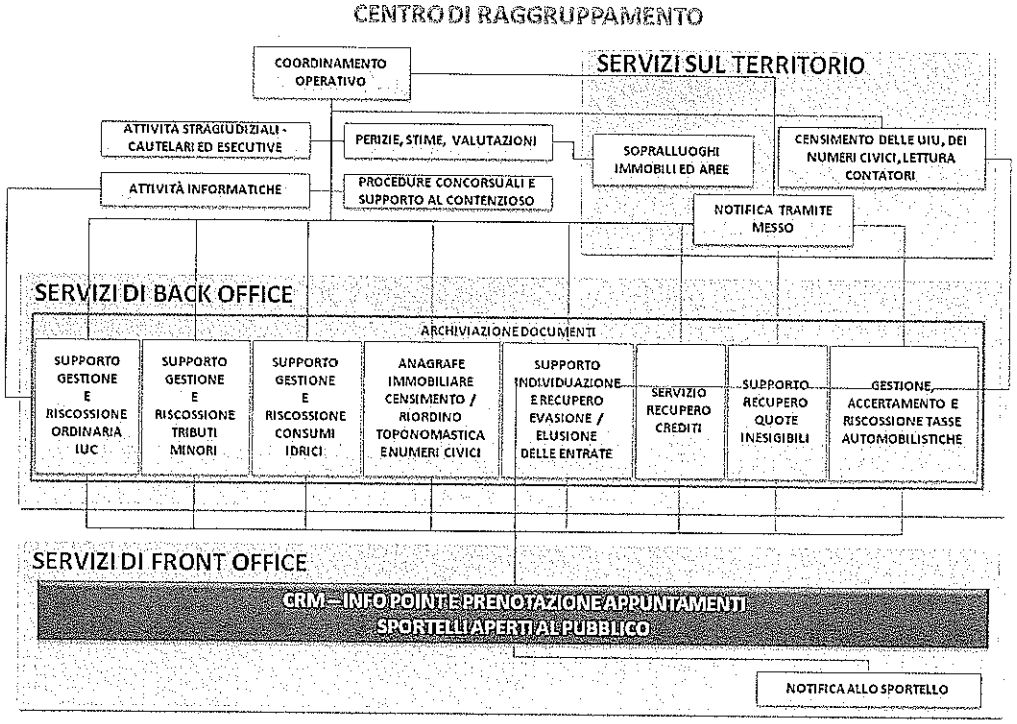
Di seguito si illustra l'assetto organizzativo previsto nell'ambito del progetto.





La struttura organizzativa per il progetto è suddivisa funzionalmente in quattro macro aree:

1. **area servizi generali**, ove determinate funzioni avranno il compito di gestire, con una visione d'insieme, le attività relative agli aspetti contrattuali, di monitoraggio e qualitativi per tutti gli Enti gestiti;
2. **area servizi tecnici centralizzati**, ove il RTI svolgerà centralmente nelle proprie sedi attività connesse e collegate ai servizi principali (elaborazioni massive, centro stampa, call center, gestione documentale) ed opereranno, ai vertici, i Responsabili Tecnici Aziendali con lo specifico compito di garantire la corretta applicazione delle norme e delle procedure su tutti i servizi in affidamento;
3. **sede di raggruppamento operative e di front office**, per tutte le attività di front office e back office specifiche per il Capoluogo e condivise per gli altri Enti, ove viene prevista una figura di Coordinatore Operativo (Direttore di Agenzia) del personale ivi operante;



Composizione minima delle risorse di front office nelle sedi operative - art. 4 del capitolato					
Comune	**Operatori tributi**	**Operatori tassa automobilistica**	**Numero sportelli**	**Ore apertura al pubblico per sportello**	**Orario di apertura al pubblico ***
Campobasso	2	2	4	**40**	lun - ven 8.30-13.30 e15.30-18.30
Isernia	2	2	4	31	lun - ven 8.30-13.30 6 ore su 2 gg pomeriggio
Termoli	2	2	4	31	lun - ven 8.30-13.30 6 ore su 2 gg pomeriggio

* servizio di contact center garantito per 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì

4. **gestioni locali di front office**, che rispondono al Responsabile Provinciale per gli aspetti comuni alle sedi provinciali e funzionalmente al Capo Progetto, con il seguente assetto:
   a. personale operante presso gli Enti;
   b. sedi dedicate al servizio specificatamente individuate su richiesta dell'Ente o messe a disposizione dallo stesso, ove, in caso di un numero di risorse operanti superiore a due, verrà individuata tra il gruppo di lavoro una figura di Coordinatore Operativo;
   c. sportelli aggiuntivi, messi a disposizione dal RTI e già operativi per altri servizi similari svolti nel territorio regionale organizzate come al punto precedente.

Composizione minima delle risorse di front office nelle sedi locali - art. 4 del capitolato

Comune	Operatori tributi	Operatori tassa automobilistica	Numero sportelli	Ore apertura al pubblico per sportello	Orario di apertura al pubblico
Venafro	1	1	2	31	lun - ven 8.30-12.30 6 ore su 2 gg pomeriggio
Bojano	1	1	2	23	lun - ven 9.00-13.00 3 ore pomeridiane
Campomarino	1	1	2	23	lun - ven 9.00-13.00 3 ore pomeridiane
Larino	1	1	2	23	lun - ven 9.00-13.00 3 ore pomeridiane
Montenero di Bisaccia	1	1	2	23	lun - ven 9.00-13.00 3 ore pomeridiane
Guglionesi	1	1	2	23	lun - ven 9.00-13.00 3 ore pomeridiane
Riccia	1	1	2	23	lun - ven 9.00-13.00 3 ore pomeridiane
Agnone	1	1	2	23	lun - ven 9.00-13.00 3 ore pomeridiane

1.a.4.1 UFFICI INDIVIDUATI PER L'AVVIO DEL SERVIZIO

La scrivente, in considerazione dell'adempimento temporale previsto dal capitolato d'oneri art. 24 (attivazione uffici entro 30 giorni dalla stipula contrattuale) ha individuato - e ne ha già disponibilità - alcune soluzioni ritenute idonee per l'attivazione del servizio (vedi allegate planimetrie e dichiarazioni di impegno) fermo restando che, in via definitiva potranno essere individuati eventualmente altri locali.

Locali	Via	Foglio	Mappale	Subalterno	Foglio	Mappale	Subalterno
Isernia	Corso Garibaldi, 419-429	42	446	4			
Termoli	Via Oliviero	13	281	35			
Termoli	Via Corsica n. 198	31	1218	29			
Campobasso	Via Sant'Antonio dei Lazzari, n. 61-62-63-64	47	661	3	47	1896	1- 2

1.a.4.2 SERVIZI GENERALI

STAFF LEGALE

Il RTI, in forza delle centinaia di concessioni che gestisce in corrispondenti Comuni è dotata di propri Uffici Legali interni che verranno messi a disposizione per le attività connesse ai servizi oggetto di affidamento, composti da personale con esperienza pluriennale nella gestione del contenzioso tributario che possono vantare una rara conoscenza delle specifiche materie e, soprattutto, di un archivio di migliaia di sentenze pronunciate dai competenti Giudici Tributari e di merito.

Il Responsabile dell'Ufficio Legale avrà, nel contesto, i seguenti principali compiti:

- ✓ consulenza legale, studi, preparazione di pareri;
- ✓ su richiesta, formula pareri agli Enti sul contenuto degli atti emessi, in merito a possibili contestazioni o che possano costituire materia di lite;
- ✓ gestione del contenzioso ovvero gestione delle controversie sottoposte a giudizio;
- ✓ supporto per la valutazione dei contratti/ordinativi di fornitura e loro variazioni.

Qualora una specifica problematica rilevi l'esigenza di una specifica consulenza legale (pareri) e di assistenza giudiziale, in particolare innanzi alle giurisdizioni amministrative (Consiglio di Stato, TAR e Corte dei Conti), e stragiudiziale (nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, ricorsi amministrativi, arbitrati) il RTI si avvarrà di importanti e prestigiosi studi legali specializzati in diritto amministrativo operanti nei territori delle concessioni con i quali già sono in essere rapporti ed attività identiche per altri servizi svolti.

GESTIONE CONTRATTI

Fin nelle fasi preliminari all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura e nel corso dell'esecuzione del servizio, il Responsabile dell'Ufficio Contratti si relazionerà con il Responsabile della Fornitura e seguirà gli atti ed i corretti adempimenti del rapporto contrattuale, con particolare riferimento all'Atto di Regolamentazione del servizio, al riscontro all'Ordinativo di Fornitura nei termini previsti dall'art. 5 punto 4 dello schema di convenzione ed al controllo di legittimità - art. 4 punto 3 - dei Soggetti ad utilizzare la convenzione. Il compito di gestione del rapporto contrattuale si esaurirà al termine del rapporto stesso e della liquidazione dei compensi, tra l'altro e se ricorre, nel corso del progetto tale funzione dovrà ottenere dagli Enti concedenti il servizio, di concerto con il Capo Progetto, i collaudi previsti e la certificazione di eventuali modifiche o ritardi rispetto a quanto originariamente e contrattualmente pattuito - da comunicare al CST ALI ComuniMolisani - anche per l'ottenimento di eventuale deroga, siano esse causati da eventi di forza maggiore che da specifiche richieste degli stessi Enti e nei casi di cui *ai punti 11,12 e 13 art. 3 dello schema di convenzione*. Assicura il necessario supporto nella predisposizione di aggiornamenti contrattuali a seguito di modificazione della materia fiscale, tributaria o contabile.

MONITORAGGIO DEL PROGETTO

Tale funzione effettuerà la storicizzazione dell'andamento dei vari contratti e del rispetto degli obblighi, finalizzata ad un miglioramento a beneficio degli altri contratti in corso o futuri ed una buona e tempestiva gestione dei presupposti per la fatturazione dei corrispettivi. Il Responsabile del Monitoraggio si occuperà della pianificazione, programmazione e controllo di tutti i progetti intrapresi. Tutti gli scostamenti temporali rispetto ai tempi definiti verranno segnalati dalla specifica funzione aziendale al Capo Progetto, monitorando, attraverso gli strumenti che verranno successivamente illustrati, il rispetto della pianificazione di cui al Piano di Lavoro proposto dal Capo Progetto Fornitore e definito con il Responsabile dell'Ente, l'esecuzione delle macro-attività ed il relativo posizionamento temporale e le milestones contrattuali segnalando l'eventuale esigenza di aggiornare, in funzione degli eventi, i processi conseguenti. Il Capo Progetto provvederà ad intraprendere tutte le azioni necessarie per circoscrivere eventuali conseguenze negative e ottenere il massimo rendimento da quelle positive. Internamente al RTI, a tale funzione è affidato altresì di verificare criticità o discostamenti di natura economica e di redigere un quadro generale dei tempi e costi complessivi stimati da sottoporre al Responsabile Regionale. Tale funzione dovrà infine ottenere e fornire tutta la documentazione prevista da produrre al CST ALI ComuniMolisani e/o agli Enti Contraenti nell'attività periodica di rendicontazione a carico del Capo Progetto, anche ai fini dell'individuazione di accidentali inadempienze da cui derivino l'applicazioni delle penali indicate nel *Capitolato Tecnico e nell'art. 15 dello Schema di Convenzione.*

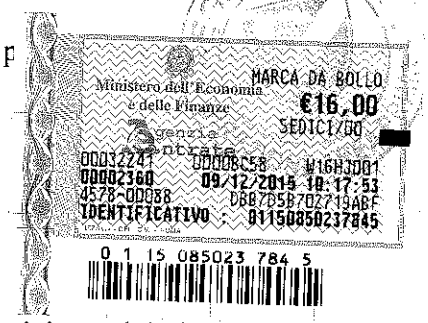
GESTIONE DELLA QUALITA'

Il Responsabile di gestione della qualità controllerà la qualità dei servizi erogati, verificabile mediante controlli sistematici nel corso di ogni fase del servizio e non escludendo, in caso di autorizzazione da parte dell'Ente e del CST ALI ComuniMolisani, l'esecuzione di un'indagine di Customer Satisfaction attraverso questionari messi a disposizione degli utenti interni agli Enti e fruitori dei servizi di supporto nonché della cittadinanza destinataria dei servizi in argomento. Le risultanze delle verifiche della



percezione del servizio da parte degli operatori comunali e dei cittadini sarà oggetto di valutazione da parte del Capo Progetto quale documentazione fondamentale di analisi finalizzata al perfezionamento degli aspetti tecnico/operativi. Il responsabile, mediante il personale preposto:

- ✓ elabora il presente Manuale Qualità e le Procedure del Sistema di Gestione p
- ✓ gestisce l'Elenco Generale dei Documenti;
- ✓ addestra il personale sugli aspetti del Sistema Qualità;
- ✓ gestisce la registrazione ed il trattamento dei prodotti non conformi;
- ✓ effettua gli audit interni;
- ✓ raccoglie, consolida ed esamina i dati statistici sulla qualità;
- ✓ avvia e gestisce le azioni correttive e preventive.



RESPONSABILE DEL PERSONALE

Il Responsabile collabora con il Responsabile Regionale nella predisposizione del documento inerente la programmazione annuale del fabbisogno del personale e la programmazione della formazione ed aggiornamento professionale, relativo al presente progetto.

Il Responsabile del Personale effettua la gestione dei rapporti di tipo economico e normativo di tutto il personale in forza, sia presso le sedi ove si svolgono le funzioni centralizzate (sedi RTI) che presso le Gestioni Locali sul territorio. I rapporti con il personale in forza alla Gestione Locale ed gli eventuali fornitori locali di servizi sono affidati al Responsabile Provinciale ed al Capo Progetto di competenza.

I.a.4.3 SERVIZI TECNICI

SISTEMI INFORMATIVI E TECNOLOGICI

Il progetto proposto prevede la messa a disposizione degli Enti di un team informatico altamente qualificato e di tecnologie innovative e idonee a supportare gli Enti in un rapido processo di modernizzazione ed integrazione, ove necessario, con i sistemi nel dominio regionale. Viene quindi garantito impiego di tutte le figure professionali informatiche necessarie per l'installazione, la distribuzione e la formazione dei sistemi informatici proposti e per tutte le attività previste dai capitolati tecnici. In particolare le attività saranno coordinate centralmente dal Responsabile Sistemi Informativi individuato dalle aziende componenti il RTI. I principali compiti del reparto informatico sono:

- ✓ aggiornamento normativo e regolamentare dei software forniti;
- ✓ assistenza sull'utilizzo del software da parte degli utenti;
- ✓ formazione di base agli operatori da effettuare presso le sedi locali o gli Enti all'utilizzo della piattaforma con fornitura del materiale didattico;
- ✓ garanzia e livelli di servizio e produzione di report periodici per la rispondenza degli SLA concordati;
- ✓ gestione dell'Help Desk, sia in merito alle problematiche di utilizzo del software sia per le problematiche inerenti i malfunzionamenti dello stesso;
- ✓ servizi di start-up, installazione, configurazione e collaudo dei sistemi hardware e software;
- ✓ manutenzione correttiva di ogni problematica emersa, per risolvere tutti i malfunzionamenti software e/o il degrado delle prestazioni del sistema;
- ✓ manutenzione evolutiva dei sistemi e del data warehouse per seguire l'andamento tecnologico e di settore;
- ✓ migrazione informatica dei dati dalla piattaforma in uso presso gli Enti verso i software forniti;
- ✓ promozione del progetto informatico in tutte le forme, ivi comprese le Demo e incontri specifici per aspetti commerciali del progetto di gara;
- ✓ sicurezza dei sistemi, con l'adozione delle massime politiche di sicurezza con particolare rilievo alla connettività e sicurezza delle trasmissioni, alle backup delle basi dati e dei sistemi ivi compresi i documenti presenti nei file system dei server con idonea politica di disaster recovery.
- ✓ più in genere, tutte le attività tecnico-informatiche previste nell'ambito del presente progetto.

CENTRO DI ELABORAZIONE DATI E CALL CENTER

Il call center dedicato al servizio gestirà i rapporti telefonici (e provenienti dai canali telematici: internet, email ecc..) sia con i cittadini e le imprese per le problematiche di carattere tributario e di riscossione che con gli utenti del servizio erogato (uffici degli Enti) ed infine internamente quale

supporto interno del RTI (es. per le gestioni locali) per qualsiasi problematica tecnico-gestionale. Gli operatori erogheranno un servizio informativo e un primo livello di risoluzione specialistica delle problematiche risolvibili immediatamente, le problematiche complesse provvederanno all'instradamento della chiamata verso le funzioni competenti o fisseranno specifici appuntamenti presso gli uffici mediante l'agenda elettronica o (qualora la problematica non possa essere risolta telefonicamente) assisteranno il soggetto chiamante nell'utilizzo degli altri canali di comunicazione (es. web, email, fax). Il call center provvederà allo smistamento automatico delle chiamate, se concernenti richieste di assistenza funzionale/operativa sui servizi informatici erogati agli Enti anziché il supporto gestionale ed informativo al Cittadino ed alle Imprese relativo alle problematiche tributarie e di riscossione, provvedendo alla raccolta, la sistematizzazione e l'aggiornamento di tutto il patrimonio di informazioni e delle casistiche affrontate, come verrà meglio illustrato nel paragrafo relativo al CRM.

CENTRO SERVIZI STAMPA E GESTIONE DOCUMENTALE

Il RTI si posiziona con decisione sul mercato dei servizi di gestione documentale in outsourcing, offrendo un insieme di soluzioni che consentono agli Enti di ottimizzare il flusso informativo senza dover ricorrere a costi di investimenti in tecnologia e know-how specifico. Per il presente progetto verrà messo a disposizione un centro stampa dedicato, un'infrastruttura software e piattaforme produttive basate sulla tecnologia digitale, che permetteranno di offrire servizi di stampa e imbustamento ai massimi livelli di flessibilità e personalizzazione riscontrabili sul mercato. Tutte le fasi produttive saranno eseguite in maniera idonea a garantire la completa soddisfazione degli Enti, sia come qualità del prodotto che come qualità del servizio offerto garantendo la sicurezza fisica (Locali protetti e apparecchiature di prevenzione da agenti accidentali esterni) e la riservatezza dei dati trattati nonché un evoluto sistema di controllo in ogni fase del processo produttivo ed al termine dell'imbustamento, prima della consegna materiale dei documenti alle Poste Italiane o ad altro soggetto preposto alla notifica, vengono lanciati continui controlli di sicurezza automatizzati tramite i rilevatori ottici per controllare la corrispondenza dei documenti imbustati con i dati pervenuti. Il centro disporrà anche di apparecchiature per la gestione documentale, sarà specializzato nella gestione delle documentazione tributaria e nella rendicontazione degli esiti di notifica (ar/cad/can e resi) con lo scopo di permettere il rapido recupero dei documenti e le relative informazioni provvedendo alla trasformazione delle informazioni dal formato cartaceo a quello elettronico:

- ✓ acquisizione attraverso un processo di scansione elettronica dei documenti (bollettini, corrispondenza e cumulativi, esiti di notifica), indicizzazione e memorizzazione su database relazionali;
- ✓ visualizzazione di documenti per consultazione;
- ✓ creazione del file di output o messa a disposizione del servizio per l'aggiornamento automatico del database dell'applicativo di riferimento.

1.a.4.4 FIGURE PROFESSIONALI E DESCRIZIONE DEI COMPITI DEL PERSONALE DEDICATO AI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO (VEDI SUCCESSIVO PARAGRAFO 1.H)

Si riporta di seguito la descrizione delle figure professionali che verranno dedicate al servizio a copertura dell'intero territorio provinciale, con i criteri di dimensionamento previsti nei precedenti paragrafi, a garanzia di un corretto ed omogeneo svolgimento dei servizi in funzione dei servizi effettivamente svolti a garanzia dell'ottimale e completa gestione.

RESPONSABILE REGIONALE E RAPPRESENTANTE DELLA FORNITURA

Il Responsabile Regionale avrà il compito di:

- ✓ garantire l'attività di promozione del servizio proposto, negli Enti appartenenti al territorio regionale attraverso apposite campagne di comunicazione istituzionale, attività di mailing e visite dirette nonché attraverso servizi di social network;
- ✓ acquisire ed analizzare le richieste ed i fabbisogni manifestati dalle Amministrazioni;
- ✓ supervisionare ed approvare l'Ordinativo di Fornitura;
- ✓ accompagnare le Amministrazioni nelle prime fasi di attuazione della Convenzione;
- ✓ garantire l'allocazione delle risorse strumentali ed umane necessarie al corretto svolgimento dei servizi in convenzione;

- ✓ garantire l'attivazione dei servizi nelle sedi del RTI (Sinergie Territoriali);
- ✓ garantire la pianificazione della formazione;
- ✓ supervisionare il corretto andamento dei servizi attivati, avvalendosi del Responsabile Provinciale e del Capo Progetto;

Il Rappresentante delle fornitura, per la corretta esecuzione del servizio dal punto di vista tecnico e legale, si avvarrà delle risorse di staff Legale, Contratti, Monitoraggio, Qualità e Sistemi Informativi.

RESPONSABILE PROVINCIALE

Persona di provata esperienza e capacità ed avrà il compito di supervisionare tutti gli uffici dislocati sul territorio provinciale ed interagire con i Capi Progetto per il coordinamento delle attività e l'allocazione delle risorse lavorative. Il Responsabile Provinciale risponde direttamente al Responsabile Regionale. Il Rappresentante della Fornitura (Responsabile Regionale), nello svolgimento delle proprie funzioni organizzative e amministrative, in caso di assenza potrà avvalersi per la propria sostituzione del Responsabile Provinciale appositamente nominato.

CAPO PROGETTO FORNITORE

Al Capo Progetto, nell'esercizio delle sue funzioni, competono, in via generale e non esaustiva, oltre a quelli previsti dagli atti di gara, i seguenti compiti:

- ✓ Definire, con gli Enti, il piano di lavoro definitivo;
- ✓ Garantire il corretto inizio del progetto;
- ✓ Verificare la perfetta sintonia organizzativa con le strutture aziendali coinvolte anche mediante incontri periodici con le stesse;
- ✓ Proporre eventuali variazioni o azioni da intraprendere di concerto con le funzioni aziendali coinvolte all'insorgere di problematiche;
- ✓ Relazionare al Comitato di guida e controllo del RTI l'andamento richiedendo eventuale intervento, se necessario, per l'allocazione di nuove risorse umane e/o strumentali o altre soluzioni che interessano i livelli gerarchici superiori;
- ✓ Accettare eventuali variazioni nell'esecuzione del servizio;
- ✓ Affrontare e risolvere eventuali situazioni di conflittualità che dovessero insorgere all'interno del gruppo di lavoro o tra settori aziendali coinvolti o nei rapporti con il personale dell'Ente;
- ✓ Assicurarsi del mantenimento nel tempo del livello della qualità dei servizi erogati sia nei confronti degli Enti che degli utenti finali;
- ✓ Verificare l'operato del personale preposto alle rilevazione esterne;
- ✓ Verificare che al rispetto delle scadenze siano resi disponibili i prodotti, servizi e manuali concordati, in conformità ai capitolati tecnici di gara (norme e requisiti tecnici);
- ✓ Verificare che alle scadenze periodiche siano rese disponibili all'Ente tutte le informazioni, la contabilità e la reportistica prevista dal capitolato tecnico e quelle indicate nel progetto di gara;
- ✓ Comunicare agli uffici Comunali competenti le risultanze delle attività per ogni tipologia di servizio;
- ✓ interfacciarsi costantemente con i Capi Progetto Committente garantendo la disponibilità degli strumenti di analisi e dei report concernenti lo stato avanzamento lavori e il rispetto dei livelli di servizio.
- ✓ Ottenere dagli Enti le certificazioni necessarie per comprovare il collaudo o l'accettazione dei singoli prodotti e/o servizi previsti in ogni fase/attività;
- ✓ Documentare ogni aspetto che possa avere una rilevanza contrattuale o tecnico da analizzare anche in caso di controversie tra le parti;
- ✓ Gestire la fase conclusiva del servizio, di concerto con i vari settori aziendali interessati, verificando altresì i presupposti per la corretta fatturazione e riscossione dei compensi e somme dovute dagli Enti a qualsiasi titolo;
- ✓ Informare i vari settori contabili e funzionali dell'avvenuta cessazione del servizio.

Come di seguito indicato il Coordinatore Operativo relazionerà al Capo Progetto sulle proprie attività e su quelle del personale dell'ufficio locale/capoluogo e sulla corretta tenuta dei documenti trattati. Il Capo Progetto provvederà ad effettuare periodiche verifiche esterne, di concerto con il Responsabile Censimenti, per accertare la qualità dell'attività di censimento posta in essere dagli operatori specializzati. Il Capo Progetto sarà a disposizione dei cittadini per la soluzione di particolari

problematiche connesse all'attività di supporto del front-office e manterrà costanti contatti con gli Uffici Comunali competenti e con l'Amministrazione per relazionare sull'andamento dell'attività svolta ed individuare iniziative comuni volte al miglioramento del servizio.
RTI, al fine di garantire una corretta applicazione tecnica in ordine ai servizi svolti ed ai prodotti informatici forniti, garantirà la messa a disposizione dei responsabili di Direzione delle specifiche Unità Funzionali Settoriali appositamente individuati nell'organico delle aziende componenti il RTI:

1. Responsabile tecnico e di settore dei c.d. "tributi maggiori";
2. Responsabile tecnico e di settore dei c.d. "tributi minori";
3. Responsabile tecnico e di settore delle tasse automobilistiche.
4. Responsabile di settore della gestione dei consumi idrici;
5. Responsabile dei censimenti;
6. Responsabile tecnico servizio recupero crediti e riscossione coattiva;
7. Responsabile sviluppo data warehouse e Anagrafe Immobiliare;

RESPONSABILE TECNICO TRIBUTARIO E RESPONSABILE DI SETTORE

Il Responsabile dovrà garantire la corretta applicazione tecnica dei tributi / gestione delle entrate da parte del personale del RTI, in conformità ai regolamenti e deliberazioni variazioni tributarie degli Enti, provvederà alla corretta composizione e gestione dell'archivio dei contribuenti, la corretta esecuzione delle attività accertative, della formazione delle liste di carico per la riscossione coattiva, l'analisi ed il supporto al contenzioso contribuendo alla predisposizione controdeduzioni per resistenza in giudizio, ove richiesto.

RESPONSABILE DEI CENSIMENTI

Il Responsabile dei censimenti svolge i seguenti principali compiti:

- ✓ coordina le fasi di censimento sul territorio provinciale;
- ✓ redige il progetto di censimento;
- ✓ verifica l'azione delle squadre operative attraverso i rapporti di esecuzione delle attività prodotti dai coordinatori di censimento;
- ✓ eroga formazione per affiancamento al personale addetto al censimento od ai rispettivi coordinatori.

Il coordinatore del censimento dovrà organizzare e gestire la squadra operativa, effettuando rapporti settimanali direttamente al Responsabile di Censimento ed al personale comunale preposto.

GESTIONE DELLA RISCOSSIONE

In via generale il Responsabile della Riscossione, esperto in materia, ha la funzione di coordinamento del Gruppi Operativi presso le sedi locali e centrali dell'RTI per le attività di riscossione ordinaria, garantendo la corretta esecuzione ed il rispetto della tempistica dell'emissione degli atti e anche per il tramite dell'ufficiale della Riscossione, con il quale si rapporterà costantemente, seguirà l'azione coattiva a partire dall'emissione dell'ingiunzione fiscale e a seguire per tutte le fasi esecutive e cautelari necessarie per il recupero del credito. Il responsabile della Riscossione si avvarrà del coordinatore del team di riscossione per tutte le attività gestionali relative all'emissione di atti, avvisi, ingiunzioni, fermi amministrativi, pignoramenti ecc… e relativi versamenti, provvedimenti (sgravi, rateazioni, sospensioni) e ed eventuali relazioni a riguardo di debiti aventi i presupposti per la dichiarazione di inesigibilità.

COORDINATORE OPERATIVO (CENSIMENTI, SERVIZI B/F OFFICE, TRIBUTI)

Alle dirette dipendenze del Capo Progetto, il coordinatore ha il compito di attuare in ambito operativo le direttive ricevute e gestire il personale allo stesso affidato. All'interno di ogni gruppo di lavoro delle sedi **dove vengono impiegate più di 2 risorse dedicate** verrà identificata una persona avente idonee caratteristiche (provata esperienza capacità e fiducia), alla quale sarà affidato il compito di coordinamento interno di tutte le attività operative. Tale figura sarà attenta alle necessità dell'utenza ed avrà peculiari caratteristiche per l'ottimale gestione dei rapporti nei confronti dei contribuenti/utenti interessati all'utilizzo del servizio. Al Coordinatore, nell'esercizio delle sue funzioni, competono, in via generale e non esaustiva, i seguenti compiti:

- ✓ Programmare, pianificare e coordinare tutte le attività dell'ufficio;
- ✓ Assumere tutte le determinazioni, le decisioni ed i provvedimenti che si ritengano utili all'organizzazione ed al miglioramento dei servizi ispirandosi a criteri di efficacia, efficienza e trasparenza;



Ministero dell'Economia e delle Finanze
MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00
Agenzia delle Entrate
00003224 00000BC58 W16HJ0001
00002361 08/12/2015 10:17:58
4578-00088 9E4894E52B917278A
IDENTIFICATIVO 01150850237834
0 1 15 085023 783 4

- ✓ Organizzare e valorizzare le risorse umane sottoposte;
- ✓ Intervenire positivamente e con tempestività nei rapporti con l'utenza in l'attività front-office non sia riuscita a fornire risposte esaurienti o soddisfacen
- ✓ Fungere da esperto per le attività tecnico-gestionali intervenendo in maniera precisa e puntuale a prevenzione o composizione di eventuali divergenze con l'utenza;
- ✓ Porsi come responsabile unico e gerarchico delle attività di tutto il personale;
- ✓ Pianificare e programmare tutte le attività gestionali attraverso un adeguato time – planning settimanale, mensile ed annuale e verificare il rispetto del time-planning;
- ✓ Tenere, all'inizio di ogni settimana, una breve riunione di team con tutto il personale, al fine di analizzare il periodo trascorso e pianificare quelli futuri;
- ✓ Verificare il mantenimento dei livelli di qualità in ordine ai servizi erogati;
- ✓ Verificare l'operato del personale preposto alle rilevazione esterne.

Il Capo Progetto, in caso di assenza, nello svolgimento delle attività esecutive, di monitoraggio e di coordinamento, si avvarrà del Coordinatore Operativo del Capoluogo di Provincia, appositamente nominato, a cui delegherà specifici compiti oltre alle direttive di massima e agli obiettivi che rientrano nelle proprie ed ordinarie funzioni di coordinamento.

ESPERTO UFFICIO LEGALE E COMMERCIALISTA PER LA GESTIONE / IL CONTENIMENTO DEL CONTENZIOSO

L'avvocato che verrà dedicato al servizio avrà un'esperienza pluriennale nell'ambito giuridico tributi e del recupero dei crediti, con particolare specializzazione nelle procedure di recupero stragiudiziale. Pertanto RTI darà il proprio apporto consulenziale agli Enti per affrontare il giudizio tributario, avendo un poderoso numero di precedenti che, ovviamente, meglio permettono di controdedurre alle doglianze sollevate dai contribuenti. Ma l'approccio di RTI al contenzioso non ruota attorno al momento processuale dello stesso ma è riassumibile in una parola sola: deflazione. Infatti, per serietà di prospettazione, e soprattutto nell'ottica di un corretto approccio alle problematiche, non si può non prospettare che l'attività di rilevazione sul territorio delle fattispecie impositive, che per essere efficace deve avere i caratteri della massività e della ripetizione continuata nel tempo, comporta inevitabilmente il sorgere di contestazioni, che possono rilevare sotto un duplice profilo:

- Quali doglianze extraprocessuali o pre-processuali ;
- Direttamente quali doglianze fatte valere in sede processuale.

L'esperienza maturata dal RTI in decenni di gestione di identiche problematiche, ha comportato al consolidamento dell'ormai acquisito dato statistico secondo il quale circa il novanta per cento delle doglianze vengono espresse in sede extra – processuale. Ed è proprio in questa sede che il RTI vuole risolvere i potenziali conflitti, con la previsione - in prima battuta - di uno sportello dedicato.

TECNICI INFORMATICI

Ogni fase ed attività relativa al dispiegamento informatico ed allo sviluppo evolutivo del software, all'assistenza e manutenzione hardware e software e per le attività di formazione informatica, verranno messe a disposizione risorse professionali in grado di garantire elevati standard di servizio, quali a titolo esemplificativo:

- ✓ Capo progetto, Architetto di sistema, Database Administrator, Programmatore, Analista Programmatore, Operatore test applicativi, Analista,Responsabile qualità e sicurezza delle informazioni.

I tecnici componenti il team informatico avranno i seguenti principali compiti:

- ✓ supporto hardware e software; teleassistenza sul software; controllo e rilascio software; controllo e bonifica dei dati; gestione sicurezza dei dati; gestione della manutenzione hardware fino alla definizione del tipo di guasto; supervisione e risoluzione delle richieste di manutenzione del software tramite il sistema di help desk disponibile su internet.

L'assistente tecnico è una figura appartenente all'ufficio informatico che verrà messa a disposizione nella sede del capoluogo di provincia ed in tutte le altre sedi dislocate nei territori degli Enti. Tra i compiti principali si evidenziano:

- gestione dell'infrastruttura hardware e software locale;

- gestione di migrazioni, bonifiche, estrapolazioni mediante query evolute ed incroci tra basi di dati eterogenee sulla scorta delle richieste prodotte dagli operatori;
- gestione delle statistiche e reportistica sull'andamento delle attività;
- gestione della reportistica di analisi dei dati;
- assistenza agli operatori (Enti e RTI) sull'utilizzo dell'applicativo;
- gestione delle segnalazioni di malfunzionamento ed eventuale instradamento all'help desk in caso di mancata risoluzione diretta.

RESPONSABILE SVILUPPO DATA WAREHOUSE E ANAGRAFE IMMOBILIARE

- Il Responsabile sviluppo Data warehouse, in qualità di esperto del sistema proposto di data warehousing calibrato sulla gestione dei tributi locali avrà la responsabilità di tutte le attività necessarie al popolamento delle banche dati e di eventuali implementazioni software coordinando il personale tecnico deputato alla gestione dei cruscotti. Si rapporterà con le altre figure (responsabili tributi e Capi Progetto) per la corretta esecuzione delle attività conseguenti ed applicative.

PERSONALE OPERATIVO (BACK OFFICE E FRONT OFFICE E RISCOSSIONE)

Ogni addetto presso l'Ufficio locale di informazione e sportello verrà appositamente selezionato per l'inserimento nel gruppo di lavoro, possibilmente scelto tra le figure già utilizzate in realtà limitrofe, con comprovate abilità di gestione tecnica, nel rapporto ordinario con l'Ente e nella gestione del rapporto con il contribuente/debitore. Il personale impiegato sarà professionalmente idoneo ed opportunamente formato al servizio a cui sarà destinato, sarà selezionato tra candidati qualificati, aventi come requisito minimo il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado ma preferibilmente di laurea e con esperienza maturata nel settore dei tributi comunali e caratteristiche attitudinali al rapporto con il pubblico. Anche in considerazione degli standard previsti dal sistema di qualità aziendale, le aziende componenti il RTI dedicano particolare attenzione alla formazione del proprio personale, ritenendo tale strumento presupposto indispensabile per assicurare alle Amministrazioni locali, soggetti pubblici e/o privati ed ai contribuenti la certezza di una elevata qualità dei servizi offerti. Sensibile alle evoluzioni normative, le imprese formanti il RTI organizzano riunioni di studio e di aggiornamento in concomitanza di eventi legislativi particolarmente significativi che necessitano una rapida illustrazione ed una immediata conoscenza per le ricadute sostanziali che esercitano sui servizi abitualmente gestiti. Un sistema di selezione, valutazione e incentivazione del personale adottato come standard del RTI garantisce elevati livelli di qualità e continuità dei servizi degli Ente, tendendo al contenimento del turnover del personale. A garanzia delle stabilità e della continuità dei servizi erogati le aziende componenti il RTI privilegiano i rapporti di lavoro dipendente con inquadramento CCNL nei rispettivi settori di appartenenza, attuando iniziative per favorire la partecipazione del personale a programmi, progetti, piani di lavoro con previsione di specifici budget per l'attuazione delle politiche di remunerazione. Le linee guida aziendali di politica retributiva sono segmentate per categorie di personale, la retribuzione del personale non dirigente è costituita da una componente fissa, allineata al mercato di riferimento, e da una componente variabile rappresentata dalla componente variabile individuale e dalla componente variabile collettiva. Il sistema incentivante è orientato alla massima soddisfazione del cliente, per questo motivo sono definite azioni di monitoraggio interne all'azienda e esterne, quali l'indice di soddisfazione del servizio. Il personale impiegato dovrà essere di gradimento al CST ALI ComuniMolisani e all'Ente affidatario e dovrà operare sinergicamente con lo stesso, al fine di garantire un gruppo di lavoro professionalmente idoneo che sia in grado di interagire efficacemente con l'ambiente e le risorse dell'Ente stesso. Per la selezione del personale neo assunto verranno adottati criteri e requisiti specifici che permetteranno non solo di reclutare persone valide in termini di conoscenze e di competenze ma anche di farle integrare rapidamente nell'ambiente di lavoro e di offrire la necessaria versatilità in termini di mansioni svolte.

UFFICIALE DELLA RISCOSSIONE

Il RTI dispone nel proprio organico di Ufficiali della Riscossione - figure cardini nel procedimento esecutivo tributario con competenza funzionale molto vasta, comprendente ogni atto della riscossione coattiva dei tributi e delle altre entrate - abilitati tra l'altro ad effettuare perizie di beni mobili e/o immobili nell'ambito di procedure esecutive, a riscuotere le somme dovute rilasciando quietanza, ad effettuare accessi al domicilio del debitore richiedendo se necessario l'intervento della forza pubblica. E'

rilevante soprattutto la loro funzione per il discarico delle quote inesigibili, qualora fondata su verbali di pignoramenti, dagli stessi elevati, con esiti negativi o infruttuosi.

ARCHITETTO E TECNICO DEL TERRITORIO

Professionisti abilitati effettueranno le valutazioni e stime d'estimo degli immobili e delle aree, provvedendo ad eventuali sopralluoghi sul territorio e redigendo le relative relazioni tecniche. Il personale potrà avere anche funzione di ausilio nell'accertamento relativamente ai servizi di ricerca dell'evasione.

QUALIFICA DI MESSO NOTIFICATORE ANCHE PER LA NOTIFICA ALLO SPORTELLO

I dipendenti di front office hanno l'idoneità allo svolgimento dell'attività di Messi Notificatori, in conformità all'art. 1 comma 158 e 169 della legge n. 29 del 27/12/2006 o, se non ancora nominati, verranno appositamente abilitati mediante apposito corso. L'Ente potrà quindi abilitarli mediante nomina per le notificazioni brevi-manu degli atti ingiuntivi e gli avvisi contenenti l'intimazione (tale abilitazione è comunque prevista per l'invio a mezzo del servizio postale.

Il messo notificatore rappresenta anch'esso, così come l'Ufficiale della Riscossione, una figura di peculiare importanza nell'attività di riscossione, a cui è assegnata una pubblica funzione quale è quella della notificazione degli atti; il contenuto della così detta "relata" di notifica degli accertamenti eseguiti fa prova "fino a querela di falso".

1.a.5 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

1.a.5.1 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Le complessità del governo del progetto di gestione tributi dell'ente, viene formalizzata attraverso gli strumenti classici della suddivisione in fasi di lavoro e dell'analisi del rischio, considerati come elementi costituenti ed integranti del progetto complessivo. In questo senso il "progetto", può essere considerato come un completo studio di fattibilità, finalizzato all'avvio e alla corretta gestione del servizio di gestione tributaria, così come specificato dal bando. Poiché per la gestione del progetto è fondamentale la "condivisione" delle informazioni per tutte le figure coinvolte sia da parte dell'ente, con lo scopo di controllo, che da parte della società appaltante, con scopo di coordinamento delle operazioni e monitoraggio, viene predisposta un'area accessibile con credenziali riservate, contenente l'intera documentazione relativa al dispiegamento del progetto.

Riepilogando, il dispiegamento del progetto viene governato dalle figure preposte, attraverso:

1. Definizione delle fasi di lavoro e dei vincoli fra esse
2. Analisi dei rischi finalizzata alla realizzazione del dispiegamento e della gestione del servizio
3. Condivisione della documentazione fra i responsabili del progetto, sia lato ente che lato appaltante, attraverso la pubblicazione accessibile con credenziali di stati di avanzamento e relativa documentazione.

Si analizzano più nel dettaglio le modalità secondo le quali la struttura descritta viene implementata operativamente.

1.a.6 DEFINIZIONE DELLE FASI DI LAVORO E DEI VINCOLI FRA ESSE

Già in fase di pre-dispiegamento, nel corso delle riunioni introduttive, viene valutata l'applicabilità sul singolo Ente della "S*truttura generale di dispiegamento*". La "S*truttura generale di dispiegamento*" è un documento comprensivo di tutte le fasi di lavoro previste nel caso più complesso di dispiegamento e che, generalmente, richiede una semplificazione quando viene applicato ai casi specifici. Il concetto generale che viene applicato, infatti, è quello di sfruttare l'esperienza del gruppo appaltante nel governo dei casi più complessi per riportare sul caso più semplice, rappresentato normalmente dai comuni con minor numero di abitanti oppure con meno servizi attivati, solo le fasi necessarie. Anche nei casi meno complessi, l'applicazione degli stessi criteri di governo e di progettazione utilizzati per i comuni con maggior livello di complessità, consente una maggiore possibilità di condivisione delle figure di gestione del progetto su diversi enti e la possibilità di utilizzare più agevolmente gli strumenti software di governo del progetto messi a disposizione. La "S*truttura generale di dispiegamento*" è composta da un diagramma di Gantt, completo dei vincoli e delle risorse indicate in termini di ruoli operativi nel progetto. Durante la riunione preliminare al dispiegamento, ai ruoli vengono associati i nominativi degli effettivi incaricati, identificando quindi le precise responsabilità di persone e uffici operativi. Contemporaneamente a questa attività, e sempre basandosi sulla struttura generale, vengono valutate le

fasi del progetto pertinenti, necessarie, opportune, non necessarie. Al termine della riunione preliminare, del quale la "S*truttura generale di dispiegamento*" definisce in buona parte la traccia, portando di per sé all'evidenza gli argomenti critici della gestione del progetto, risulterà definito in buona parte il piano di dispiegamento, completo delle attività operative, degli incaricati, dell'elenco delle criticità da affrontare durante le fasi di lavoro. La "S*truttura generale di dispiegamento*" è impostata secondo i seguenti paragrafi, ognuno dei quali viene analizzato nelle sue fasi costitutive:

- Attività pre-contrattuali;
- Attività relative all'avvio del servizio;
- Inizio attività;
- *servizio di supporto alla gestione ordinaria della I.U.C. Imposta Unica Comunale comprendente IMU (tassa sugli immobili), TARI(tassa sui rifiuti) e TASI (tassa sui servizi indivisibili);*
- *servizio di supporto alla riscossione ordinaria della I.U.C. Imposta Unica Comunale comprendente IMU (tassa sugli immobili), TARI(tassa sui rifiuti) e TASI (tassa sui servizi indivisibili);*
- *servizi di supporto alla gestione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritti di Affissione e Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche;*
- *servizio di supporto alla rilevazione e gestione dei consumi idrici e dei relativi canoni;*
- *servizio di supporto alla riscossione ordinaria dei consumi idrici e dei relativi canoni;*
- *costituzione dell'anagrafe immobiliare mediante il censimento e il riordino della toponomastica e dei numeri civici;*
- *servizio di supporto all'individuazione e al recupero dell'evasione/elusione delle entrate;*
- *servizio di recupero dei crediti mediante attività stragiudiziale e coattiva delle entrate comunali tributarie ed extra tributarie;*
- *servizio di supporto al recupero delle quote inesigibili;*
- *servizio di gestione, accertamento e riscossione delle Tasse Automobilistiche;*
- Attività informatiche
- Data Warehouse
- Fornitura software gestionali (Tributi, Riscossioni, Censimento, CRM, Servizi On Line al cittadino)
- Gestione dei software forniti
- Manutenzione evolutiva software gestionali (se ricorre)

L'impostazione della "S*truttura generale di dispiegamento*" è orientata, come si vede, ad un completo avviamento e ad una completa gestione del servizio, in cui gli aspetti organizzativi e operativi, risultano normalmente prevalenti rispetto alle problematiche di avviamento e formazione sul solo sistema informatico. Attraverso il diagramma di Gantt, viene dunque descritto e formalizzato lo schema di massima delle fasi e dei vincoli legati al dispiegamento del progetto. Attraverso lo strumento del diagramma, si rendono immediatamente e intuitivamente visibili ai soggetti predisposti alla verifica, sia la sequenza delle fasi di lavoro, sia i vincoli che eventualmente ne impediscono l'avvio, sia l'effettivo stato di avanzamento. Sulla base degli stati periodicamente aggiornati nel diagramma, durante il dispiegamento verranno prese le opportune contromisure per riportare il progetto in linea con le specifiche di dispiegamento concordate. Questo argomento verrà trattato nel paragrafo relativo all'*analisi dei rischi.* La metodologia applicata nella determinazione dei vincoli consiste nell'individuare il massimo parallelismo possibile fra le attività, anche aumentando il numero di risorse necessarie, per poter accelerare al massimo la fase di avviamento, è tuttavia sottinteso che, in fase di avviamento del dispiegamento dovranno essere definiti sia il livello di segmentazione del progetto stesso, sia i punti di decisione di controllo. Questi livelli e punti cambieranno in funzione della dimensione dell'Ente e delle richieste dell'Amministrazione. I responsabili dell'Amministrazione saranno supportati, nelle loro decisioni da esperti in grado di descrivere l'impatto sul progetto dello spostamento di questi parametri.

1.a.7 L'ANALISI DEL RISCHIO ASSOCIATA AL DISPIEGAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE/RISCOSSIONE

Attraverso le riunioni introduttive con l'Ente e il confronto con il documento di *"Struttura generale del dispiegamento"*, vengono definite le modalità per affrontare e superare alcuni dei principali rischi per la corretta gestione del progetto. Spesso questi, sono legati alla insufficiente valutazione delle problematiche legate all'ambito di lavoro, che conduce a una insufficiente attenzione ai punti di



maggiore criticità esecutiva. Trattandosi di progetti legati all'Amministrazione Pubblica, è opportuno che vengano utilizzate metodologie di analisi del rischio consolidate e accettate, anche in pubblicazioni specifiche sull'argomento. L'analisi di rischio viene perciò applicata secondo modelli standard supportati dall'utilizzo di software che ne rendano efficace la valutazione e l'aggiornamento continuo. Come già precedentemente individuato in documenti specifici redatti dal CNIPA, i rischi fondamentali che mettono in discussione la fattibilità stessa del progetto, oppure il rallentamento delle attività , o addirittura il taglio di alcune parti di esso, derivano da tre fattori principali:

- ✓ dall'assenza di una conoscenza accettabile della situazione attuale;
- ✓ dalla presenza di requisiti incerti o soggetti ad evoluzione;
- ✓ dalla assenza di un sufficiente grado di definizione della soluzione, che impedisce stime ragionevolmente attendibili.

Attraverso l'analisi dei rischi di dispiegamento, e il successivo monitoraggio tramite condivisione via repository accessibili a tutti i soggetti interessati, si riescono a governare gli impatti prodotti dall'inevitabile presenza, seppure in quantità ridotta, dei precedenti fattori.

Poiché l'analisi dei rischi è un'attività onerosa, si segue lo stesso approccio di tipo industrializzato/procedurale indicato per la struttura generale del dispiegamento. Attraverso opportuni software e modelli basati su casi di studio, si segue l'approccio di analizzare, in fase di pre-dispiegamento, i possibili rischi partendo da un caso complesso per assegnare il corretto "peso" a tutti i rischi già individuati e comuni nella progettazione della gestione tributi.

Attraverso applicazioni web per la gestione dei progetti e dei rischi (un'applicazione basata su piattaforma *Todoyu* e il software di analisi del rischio EBios) , vengono realizzate delle tabelle di rischi definite secondo le linee giuda indicate dal CNIPA:

1. Individuazione e quantificazione dei rischi di progetto
2. Probabilità di accadimento
3. Impatto
4. Individuazione delle strategie di gestione del rischio
5. Graduatoria dei rischi secondo l'esposizione
6. Matrice di gestione del rischio
7. Individuazione delle tipologie di contromisure
8. Tipologie di contromisure applicabili



Poiché l'ambito della gestione tributi è conosciuto e il dispiegamento del progetto include scarsi rischi "interni", i quali, per via della replicabilità del dispiegamento su diversi Enti, sono già stati affrontati e gestiti, l'analisi di rischio deve concentrarsi su quegli elementi generali e di contesto che prescindono dal progetto stesso. Esempi di rischi di questa natura possono essere l'incapacità gestionale, errate valutazioni di tempi, costi e qualità delle risorse.

I rischi da prendere in considerazione vengono primariamente estratti da un dizionario messo a disposizione e integrato da situazioni specifiche del singolo caso.

Ogni rischio viene valutato e classificato secondo:

1) Probabilità di accadimento – 2) Impatto

Per entrambi i fattori si utilizzano tabelle di scala standard comunemente accettate in progetti legati alla pubblica amministrazione e che vengono riportate.

Tabella valutazione probabilità di accadimento:

Livello	Possibilità	Frequenza	Livello	Possibilità	Frequenza
1	Remoto	Entro il 10%	4	Altamente possibile	Entro il 70%
2	Scarsamente possibile	Entro il 30%	5	Quasi certo	Entro il 90%
3	Possibile	Entro il 50%			

Tabella valutazione di impatto:

Livello	Qualità	Tempi	Costi
1	Minimo o nessun impatto	Minimo o nessun impatto	Minimo o nessun impatto

Livello	Qualità	Tempi	Costi
2	Minore riduzione delle componenti qualitative: può essere tollerato con piccoli o nessun impatto sul programma	capace di raggiungere le scadenze fondamentali *slittamento<x mesi*	Incremento del budget o incremento delle unità di costo di produzione *< x (p.e.1% del budget)*
3	Moderata riduzione delle componenti qualitative con limitato impatto sugli obiettivi del programma	Piccolo slittamento dei tempi. Capace di raggiungere le milestones chiave senza ripianificazione *slittamento <x+y mesi*	Incremento del budget o incremento delle unità di costo di produzione *< x+y (p.e. 5% del budget)*
4	Degrado significativo delle componenti qualitative; può pregiudicare il successo del progetto	Progetto sul cammino critico *slittamento < x+y+z mesi*	Incremento del budget o incremento delle unità di costo di produzione *< x+y+z (p.e. 10% del budget)*
5	Degrado consistente delle componenti qualitative; può pregiudicare il successo del progetto	Non può raggiungere qualcuna delle milestones chiave del progetto	Incremento del budget oltre la soglia consentita *> x+y+z (p.e. 10% del budget)*

A seguito della compilazione delle tabelle di rischi concordate con l'Ente e basate sul dizionario dei rischi messo a disposizione e integrato con casistiche particolari, e dell'assegnazione a ogni rischio di livelli di probabilità di accadimento e impatto, verrà durante l'intero dispiegamento aggiornato con frequenza concordata un documento di stato che consentirà ai gestori del progetto di sapere su quali contromisure sia necessario insistere maggiormente.

1.a.8 CONDIVISIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Per facilitare il monitoraggio del progetto all'Amministrazione, vengono messi a disposizione diversi strumenti software, tipici dell'attività di gestione progettuale. L'intera documentazione di progetto viene resa disponibile tramite l'accesso ad appositi *repository* in un sistema di gestione documentale protetto ospitato sulla server farm. La condivisione della documentazione è fondamentale per monitorare le fasi di avanzamento. Tutti i documenti condivisi sono collegati dinamicamente al GANTT del progetto fase per fase, in modo che anche il responsabile, meno abituato all'uso di strumenti software, possa intuitivamente accedere al sistema e scaricare le informazioni necessarie allo svolgimento del proprio ruolo di monitoraggio. Il diagramma di Gantt complessivo, tuttavia, risulta di per sé sufficientemente ricco (essendo costruito sia per fasi che per risorse impiegate concordate) da permettere l'immediata individuazione di blocchi nel processo di dispiegamento.

1.a.9 GESTIONE DEL TRANSITORIO FRA SISTEMI INFORMATIVI

I software gestionali installati prevedono l'utilizzo di database relazionali interni le cui tabelle possono essere, dal punto di vista concettuale, suddivise approssimativamente in:

- Tabelle di configurazione dell'ambiente
- Tabelle anagrafiche
- Tabelle specifiche della gestione e delle movimentazioni

Dato per scontato che il funzionamento degli applicativi richiede l'integrità dei dati nel proprio database, caso per caso possono essere applicate differenti strategie per favorire la transizione meno problematica al nuovo sistema. Gran parte della decisione riguardo le modalità di passaggio sono determinate dalle scelte dell'Ente, dai tempi di messa in opera richiesti e dalla disponibilità dei database documentati del precedente sistema informativo. La conversione del database, dove possibile, viene affrontata secondo la sequenza delle tipologie di tabelle precedentemente elencate. Dove disponibile, per le tabelle anagrafiche, si può utilizzare anche il sistema di connessione a ELISA, specialmente nel caso in cui si preveda uno step intermedio di bonifica e normalizzazione dei dati contestuale alla fase di conversione. A seconda della profondità di conversione che le condizioni disponibili sull'Ente consentono, si configureranno diversi scenari di cui si danno degli esempi:

Nessuna possibilità di conversione dati certificata.

Questa possibilità si verifica nei casi in cui il fornitore precedente del software (se esistente), non consente l'utilizzo ai propri database oppure non rilascia alcuna forma di esportazione dei dati documentata. Con "esportazione dati" si intende anche l'accesso al database di produzione, laddove questo fosse sufficientemente documentato in qualche forma. In questo caso l'installazione è "vuota" e sarà necessario cercare almeno di ricostruire attraverso l'accesso a fonti alternative la base su cui ricostruire il database, al fine di cercare di ridurre al minimo il lavoro di reinserimento manuale o di integrazione. Nei casi in cui sia disponibile, una buona strategia è quella di accedere direttamente all'anagrafe del sistema demografico o a ELISA per l'individuazione dell'anagrafe dei soggetti e alle banche dati catastali o sempre al sistema regionale per gli oggetti territoriali. Bisognerà, in questo caso, porre molta attenzione alle tempistiche e individuare modalità di lavoro temporanee per il disbrigo delle pratiche imprescindibili. E' opportuno che le tempistiche vengano concordate con l'Ente in modo tale da far ricadere il periodo a ridotta operatività in momenti lontani dalle scadenze.

Possibilità di conversione delle sole tabelle di configurazione

Si tratta di una situazione simile alla precedente, con la differenza che il tempo per l'impostazione di base del software può essere ridotto notevolmente.

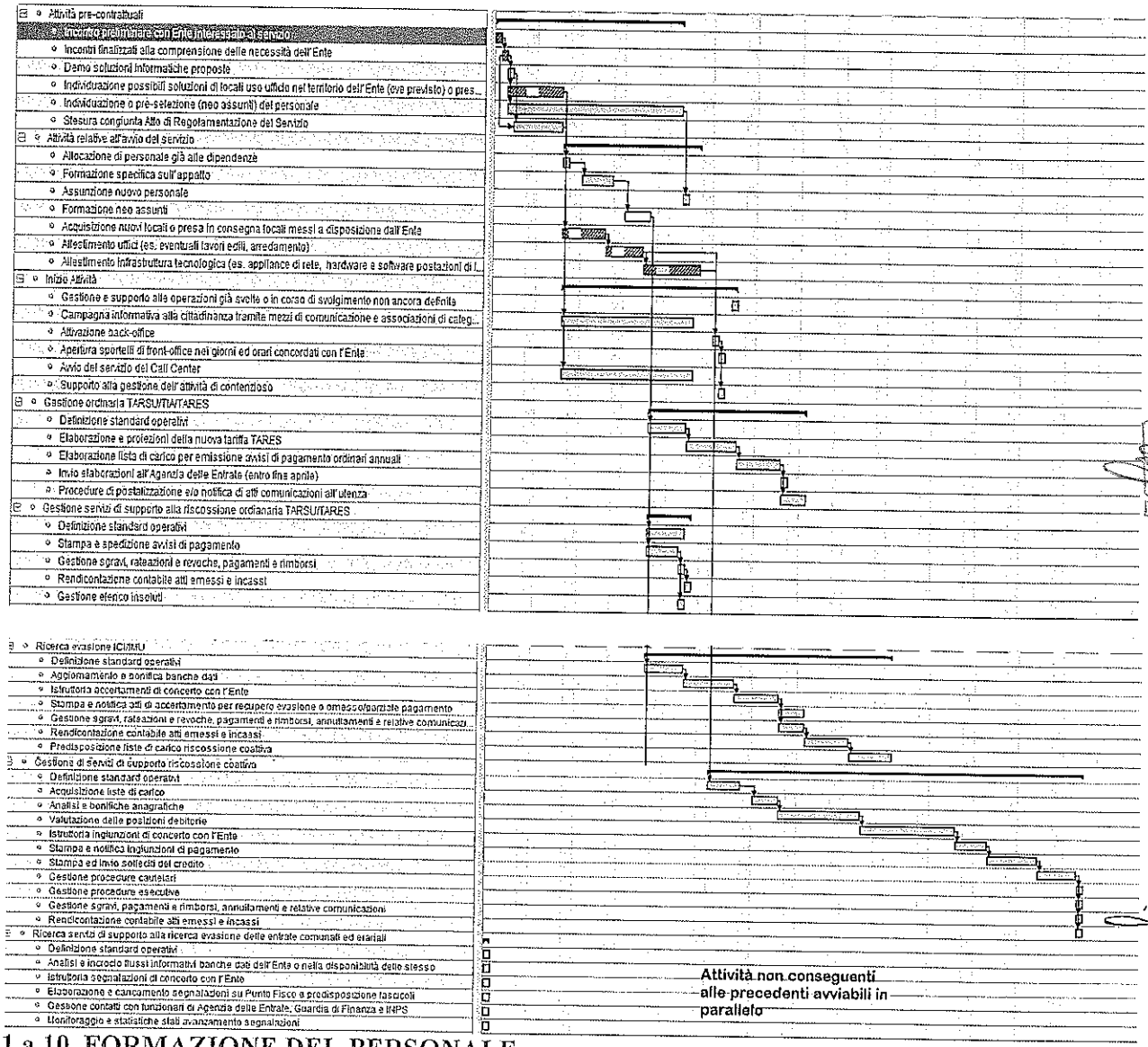
Possibilità di accedere alle anagrafiche

Questo caso è già di maggiore vantaggio. Le anagrafiche sono spesso piuttosto corpose, e la loro conversione e bonifica è di grande aiuto all'avvio del servizio. In questo caso, vengono messi a disposizione strumenti di supporto alla conversione e bonifica, quali il passaggio automatico su ELISA, oppure acquisizione di dati partendo dai codici fiscali o le partite IVA sui database tipici della Pubblica Amministrazione. Gli applicativi possono essere in grado, inoltre, di mantenere i riferimenti ai codici identificativi anagrafici nelle versioni del software che vengono messe in disuso, consentendo comunque un collegamento futuro dei dati. Rimane, anche in questo caso, un concetto di avviamento de servizio "a partire da", con il probabile requisito di dover mantenere gli storici sulla vecchia procedura. I tempi di conversione, in questi casi, sono di circa 10 giorni e richiedono, comunque, un'analisi di eventuale software di conversione da analizzare. Il software di bonifica, rimane invece compreso nella fornitura.

Possibilità della conversione completa

E' il caso che produce il risultato più efficace per l'Ente, ma che richiede maggiore sforzo per l'avvio del servizio. La conversione dati, a meno che non avvenga da software già precedentemente "convertito" verso i database dell'aggiudicatario, può risultare complesso e richiede, sicuramente la collaborazione del fornitore del software precedente, oppure sufficiente documentazione tecnica.

I tempi per le conversioni dati di basi dati complesse possono andare dai 20 ai 60 giorni, considerando anche che sarà necessario effettuare un collaudo in ambiente di test del database convertito. Il risultato, sarà tuttavia di grande efficacia, poiché l'ente avrà a disposizione anche i dati storici provenienti dalla sua precedente procedura software. Le decisioni tecniche riguardo la conversione completa, tuttavia, dovranno sempre essere prese in accordo sia con il personale tecnico dell'ente che con gli operatori, che con i responsabili dell'entrata. Questo perché l'avvio sulla nuova procedura del servizio, per quanto gestito, è sempre e inevitabilmente una fase difficile per gli operatori, abituati da molto tempo a una procedura che ormai conoscono e il ritrovarsi su un nuovo sistema con il contestuale spegnimento del vecchio, potrebbe creare interruzioni e ritardi al servizio.



1.a.10 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La fase della formazione ed aggiornamento prevista per il personale componente il gruppo di lavoro si articola in quattro parti che vengono di seguito riassunte:

Formazione informatica – effettuazione periodica e con cadenza semestrale di corsi di aggiornamento informatico circa l'utilizzo del software in dotazione e delle nuove procedure di gestione informatizzata, che le aziende componenti il RTI continuano a sviluppare ed implementare.

Aggiornamento, con cadenza mensile, delle procedure informatiche e screening dei dati on-line per assicurare la perfetta integrità dei dati ed il corretto funzionamento delle procedure applicative. Per tutto il personale, detti corsi sono erogati dall'ufficio informatico e dai tutors delle software house dei quali le aziende componenti il RTI si avvalgono per lo sviluppo ed assistenza dei programmi.

Formazione tributaria – Il responsabile dell'ufficio legale, ed i responsabili della gestione servizi, è previsto che provvedano ad informare ed aggiornare il Responsabile Regionale e i Responsabili Provinciali circa le modifiche normative, interpretazioni legislative o regolamentari con cadenza giornaliera on-line. Tutti i capi area infatti, mantenendo costanti contatti con la direzione, hanno la possibilità di conoscere in tempo reale i contenuti di Circolari Ministeriali, Risoluzioni, Sentenze ecc. provvedendo a loro volta all'aggiornamento del personale operativo.

Formazione aziendale sistema qualità – organizzazione di corsi di aggiornamento semestrale del personale dipendente avente per oggetto l'organizzazione aziendale ed il sistema della qualità, tenuti dal Responsabile della Qualità individuato per il presente progetto.



Ministero dell'Economia e delle Finanze
MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00
00032241 U0008C58 W16H3DD1
00002363 09/12/2015 10:18:07
4578-00088 E05B8B50DC0A84DF
IDENTIFICATIVO : 01150850237812
0 1 15 085023 781 2

Formazione aziendale sistema gestione ambientale - E' previsto che tutt responsabilità e compiti che possono causare uno o più impatti ambientali sig RTI, venga opportunamente informato sulla Politica Ambientale e istruito problematiche ambientali relative ai siti produttivi e, più in particolare, per quelle di diretta competenza. Particolare cura è posta alla formazione del personale che ha compiti che possono causare uno o più impatti ambientali significativi in condizioni operative normali, eccezionali e d'emergenza. Tali persone sono portate a conoscenza delle loro specifiche responsabilità e dei compiti all'interno del SGA, nonché delle possibili conseguenze che possono derivare dall'inosservanza degli incarichi che sono stati loro assegnati. **Formazione delle competenze:** Per ogni attività o compito che può avere impatti significativi sull'ambiente, l'RTI identifica il personale che lo esegue o ne può influenzare lo svolgimento. Le procedure di gestione delle emergenze sono oggetto di una attività di formazione specifica articolata in una prima fase teorica ed una seconda, nei casi in cui sia possibile, costituita da esercitazioni o simulazioni reali cui partecipa tutto il personale potenzialmente coinvolto. **L'attività di sensibilizzazione** è estesa a tutto il personale impiegato ed è pianificata ed attuata essenzialmente in base a riunioni periodiche in cui viene illustrato ai dipendenti l'impegno, la politica, i programmi, gli obiettivi ed i traguardi ambientali dell'azienda.

Il sistema quadrifasico garantisce una qualità costante della formazione del personale che si traduce in qualità dei servizi erogati. Sensibile alle evoluzioni normative, sono previste riunioni di studio e di aggiornamento in concomitanza di eventi legislativi particolarmente significativi che necessitano una rapida illustrazione ed una immediata conoscenza per le ricadute sostanziali che esercitano sui servizi abitualmente gestiti.

Per quanto riguarda il personale dell'Ente, sono garantite e confermate le prescrizioni di cui all'art. 4 comma 6 del Capitolato in merito alla pianificazione ed effettuazione delle giornate formative per le risorse dell'Ente, inoltre il RTI ritiene di fondamentale importanza l'attività di cooperazione con gli Enti affidatari, pertanto, all'inizio di ciascun anno finanziario, ed ovviamente ad inizio concessione, il RTI si dichiara disponibile ad organizzare incontri tra il proprio personale (funzionari responsabili e staff operativo) ed il personale dell'Ente preposto ai servizi oggetto di gara, al fine di effettuare un aggiornamento relativo ad eventuali cambiamenti normativi, permettendo di costruire linee operative comuni.

1.b INIZIATIVE E PROGETTI MIRATI AL RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE

1.b.1 RECUPERO EVASIONE TARSU / TARES /TARI

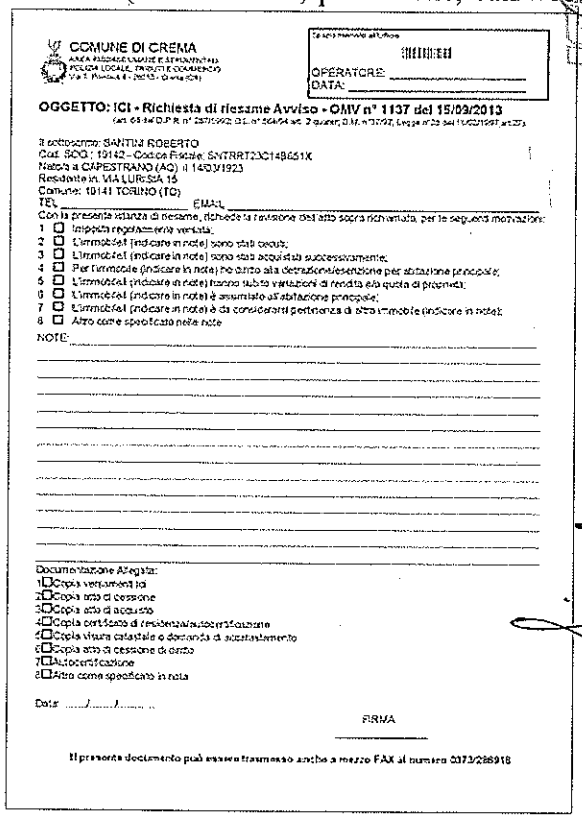
Il recupero dell'evasione, avviene su un duplice binario consistente nella massima prevenzione e, nella fase accertativa mediante la gestione di dati il più possibile certa e celere. Per quanto concerne la fase di contrasto all'evasione è bene evidenziare come i dipendenti addetti alla rilevazione delle fattispecie imponibili non denunciate, debbono possedere due requisiti fondamentali, così riassumibili:

- cortesia e disponibilità nel confronto con i soggetti accertati;
- profonda e completa conoscenza della materia.

Non si parla di conoscenza della normativa in quanto la legge è solo una parte, seppur importante, della materia, costituita anche da numerose circolari, risoluzioni e sentenze. Eseguire gli accertamenti sulle fattispecie imponibili non curando con attenzione la preparazione del personale ispettivo, significa non dispensare un servizio qualitativamente elevato. Per questo motivo viene curata con estrema attenzione la formazione sulla materia delle entrate locali, con dettaglio formativo esplicato come descritto nei precedenti paragrafi. L'attività di accertamento TARSU-TARES-TARI avrà come base dati iniziale i dati contenuti negli archivi informatici comunali: le informazioni reperite costituiranno l'elemento di raffronto, per l'analisi delle singole posizioni tributarie in sede di accertamento. A supporto dell'attività di controllo, l'Ente, mettendo direttamente a disposizione i propri archivi informatici e/o cartacei e consentendo l'accesso alle banche dati esterne (Sister, Siatel v2.0 Punto Fisco, portale per i comuni), fornirà all'azienda ogni elemento necessario alla corretta individuazione delle basi imponibili soggette a tassazione oltre ogni altro elemento utile per la definizione delle posizioni tributarie rispetto al tributo oggetto di verifica. L'aggiudicatario prendendo in carico le banche dati sopra richiamate si occuperà di transcodificarle e renderle intellegibili per la successiva migrazione nella propria piattaforma informatica specificatamente progettata e sviluppata per l'attività di incrocio e verifica tributaria. A

Creset S.p.A. Gabriele Cristanfilelli
I.C.A. s.r.l. Società Unipersonale s.r.l. Sede amministrativa: 19124 La Spezia - Viale Italia, 136
Creset - Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A. Sede amministrativa: MILANO - Via Feltre,75
GIUNTA REGIONALE DIREZIONE GENERALE

conclusione dell'attività verrà elaborato un report volto a rappresentare e misurare il grado qualitativo della banca dati iniziale con lo scopo di definire un punto zero sulla base del quale verranno successivamente basati i successivi report qualitativi per evidenziare l'effetto in termini di aggiornamento e completezza dei dati a seguito delle attività di bonifica automatica e manuale e delle attività di controllo dell'evasione. Sarà poi compito del RTI, tramite il proprio personale specializzato localizzato presso la sede centrale in stretta collaborazione con il personale locale, procedere con tutte le attività di normalizzazione dei dati, incrocio e verifica degli stessi per l'emersione delle posizioni di elusione ed evasione della tassa. Successivamente l'azienda curerà la predisposizione degli avvisi e/o comunicazioni e provvederà ad inviare agli utenti individuati come possibili evasori parziali o totali. Oltre alla elaborazione degli avvisi cartacei e la relativa copia digitale, archiviata nel documentale e resa disponibile agli utenti del front office in tutte le sue articolazioni (ufficio locale, provinciale, call/web center, portale del contribuente etc) verrà elaborato il flusso (lista di carico) per attivare tramite la piattaforma multicanale di riscossione tutti i canali di pagamento previsti e definiti con l'amministrazione. Si occuperà inoltre di mantenere sincronizzata la banca dati residente nell'applicativo gestionale con gli ambienti esterni, tramite invio dei flussi di ritorno o tramite attivazione di procedure di web service. Il testo di ogni tipologia di comunicazione e/o avviso sarà proposto dal RTI e sottoposto all'approvazione del funzionario responsabile. Ogni avviso di accertamento sarà corredato di modulo di richiesta di riesame. Tale modulo permette di standardizzare le comunicazioni tra cittadino ed Ente facilitando il cittadino nella compilazione dello stesso in modo preciso e completo. Il contenuto di ogni avviso farà riferimento alle risultanze dei controlli eseguiti sulla posizione del contribuente da parte degli operatori del RTI, riporterà ogni riferimento normativo utile alla comprensione delle motivazioni dell'emissione dello stesso, le indicazioni relative all'orario di ricevimento e tutti i possibili canali di accesso per reperire informazioni oltre che le modalità di pagamento attivate nonché i relativi bollettini o modello unificato F24 per la definizione della pratica. Sarà cura del RTI ricevere ed esaminare ogni richiesta di riesame degli avvisi e relativa documentazione allegata, pervenuta agli operatori specializzati tramite i diversi canali di accesso al servizio (POSTA ORDINARIA; CONSEGNA A MANO, FAX, MAIL, PEC, PORTALE DEL CONTRIBUENTE) e darne prontamente comunicazione dell'esito dell'iter di analisi. Inoltre fornire ogni informazione e spiegazione utile ad ogni cittadino che si presenterà presso lo sportello dedicato. Infine l'operatore locale del RTI, anche con l'ausilio della sede operativa centrale, si occuperà della registrazione delle informazioni relative ai pagamenti ricevuti dai diversi canali di pagamento attivati, provvedendo alla successiva fase di riconciliazione attivandosi prontamente con gli istituti interessati (POSTE AGENZIA BANCARIA) per reperire informazioni circa i pagamenti bianchi o smarriti. Rientra nei compiti del personale dedicato, la registrazione e digitalizzazione del materiale cartaceo pervenuto (istanze e loro allegati, documentazione relativa alla notifica degli atti) tramite scanner ad alta velocità con software di riconoscimento ottico ICR/OCR per la lettura dei codici BARCODE DATA MATRIX QRCODE con abbinamento automatico alle pratiche di riferimento alimentando il sistema documentale. Sarà cura degli operatori alimentare lo stesso, abbinando manualmente i documenti non codificati alla fonte. Si precisa che ogni avviso di accertamento emesso comprende tra i vari allegati informativi e descrittivi anche il MODULO DI RIESAME codificato univocamente per una rapida ricollocazione. Questo documento è stato predisposto per un duplice scopo: facilitare il contribuente nella stesura delle richiesta in quanto riporta



COMUNE DI CREMA
AREA PIANIFICAZIONE E VALORIZZAZIONE
POLIZIA LOCALE, TRIBUTI E DECORO
Via F. Rismondo 8 - 26013 - Crema (CR)

OPERATORE: _____
DATA: _____

OGGETTO: ICI - Richiesta di riesame Avviso - OMV n° 1137 del 15/09/2013
(art. 68 del D.P.R. n° 287/1992; D.L. n° 564/94 art. 2 quater; D.M. n° 37/97; Legge n°23 del 15/02/1997 art.3)

Il sottoscritto: SANTINI ROBERTO
Cod. SOG.: 19142 – Codice Fiscale: SNTRRT23C19B651X
Nato a CAPESTRANO (AQ) il 19/03/1923
Residente in: VIA LURISIA 15
Comune: 10141 TORINO (TO)
TEL: EMAIL:
Con la presente istanza di riesame, richiede la revisione dell'atto sopra richiamato, per le seguenti motivazioni:
1 ☐ Imposta regolarmente versata;
2 ☐ L'immobile/i (indicare in nota) sono stati ceduti;
3 ☐ L'immobile/i (indicare in nota) sono stati acquistati successivamente;
4 ☐ Per l'immobile (indicare in nota) ho diritto alla detrazione/esenzione per abitazione principale;
5 ☐ L'immobile/i (indicare in nota) hanno subito variazioni di rendita e/o quota di proprietà;
6 ☐ L'immobile/i (indicare in nota) è assimilato all'abitazione principale;
7 ☐ L'immobile/i (indicare in nota) è da considerarsi pertinenza di altro immobile (indicare in nota);
8 ☐ Altro come specificato nella nota

NOTE: _____

Documentazione Allegata:
1☐Copia versamenti Ici
2☐Copia atto di cessione
3☐Copia atto di acquisto
4☐Copia certificato di residenza/autocertificazione
5☐Copia visura catastale o domanda di accatastamento
6☐Copia atto di cessione di diritto
7☐Autocertificazione
8☐Altro come specificato in nota

Data: ___/___/_____

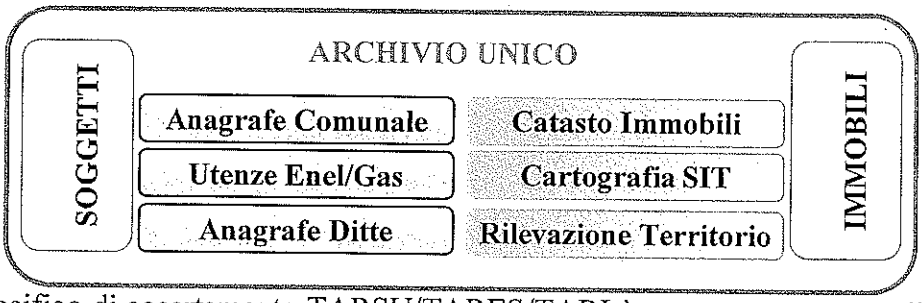
FIRMA

Il presente documento può essere trasmesso anche a mezzo FAX al numero 0373/288918

delle fattispecie più ricorrenti indicando gli allegati da proporre a riprova della richiesta evitando in tal modo il disagio di continui appuntamenti per la presentazione della pratica e il vantaggio della standardizzazione della comunicazione nella lettura e nell'analisi della stessa da parte degli operatori di back office. Tutta la documentazione digitalizzata va ad alimentare il fascicolo del contribuente. Tutte le attività di registrazione incassi e di notifica sono propedeutiche alla predisposizione delle liste di carico finali necessarie per la successiva attività di riscossione coattiva.

1.b.1.1 PROCEDURE OPERATIVE PER L'INDIVIDUAZIONE DELLE POSIZIONI ACCERTABILI

La fase cruciale di tutto il processo sopra descritto è certamente quella concernente la fase di incrocio e verifica delle banche dati fornite con lo scopo ultimo di individuare, con il massimo grado di certezza, le posizioni debitorie accertabili. L'attività d'incrocio è finalizzata all'individuazione di tutti i cespiti immobiliari tassabili ai fini della tassa rifiuti solidi urbani TARSU o della tassa sui rifiuti e servizi TARES/TARI, e conseguentemente alla creazione di una banca dati immobiliare ed al recupero delle superfici parzialmente o totalmente sottratte alla tassazione. L'identificazione di ogni singolo immobile avverrà principalmente mediante procedure d'incrocio informatico, utilizzando il confronto tra i dati presenti negli archivi comunali e gli elementi desunti da archivi esterni (Agenzia del Territorio, Utenze elettriche gas camera di commercio) e sarà integrata dall'acquisizione dei dati forniti dai contribuenti in sede di front office, successivamente all'invio di comunicazioni e/o questionari relativi a casistiche di lavorazione ben identificate. Solamente in misura residuale, si darà luogo alla rilevazione diretta delle superfici interne dell'immobile da parte di personale tecnico specializzato abilitato all'attività di accertatore ai sensi della Legge Finanziaria 2007, passaggio ultimo necessario per il raggiungimento della certezza del dato quando le banche dati informatiche sono parziali o eccessivamente "sporche" o per le posizioni di tipo industriali/artigianali dove possono coesistere produzioni promiscue di rifiuti speciali, rifiuti speciali assimilati e rifiuti urbani. Le procedure informatiche utilizzate consentono infatti, il reperimento di tutti i dati e le informazioni necessarie alla corretta definizione di ogni singola posizione tributaria, limitando a margini estremamente residuali gli interventi presso le unità immobiliari utilizzate o possedute dai contribuenti. Precisando però, che l'attività di censimento, delle risulta l'attività basilare per qualificare la banca dati in quanto permette l'aggiornamento dei riferimenti spaziali (indirizzo civico piano interno) presenti nelle banche dati tributarie e catastali. Inoltre il censimento permette di reperire l'utile informazione delle coordinate di georeferenziazione per una corretta localizzazione e rappresentazione di ogni singola unità negli elaborati grafici utili per evidenziare e far emergere le sacche di evasione. La metodologia di approccio al problema del recupero dell'evasione ed elusione del tributo deriva essenzialmente da una corretta analisi delle banche dati che interagiscono col tributo stesso, pertanto è necessario individuare informaticamente i tre elementi sui quali "agisce" l'intero ciclo del tributo ovvero il soggetto passivo, inteso come persona fisica (residente o non residente) o giuridica, il cespite immobiliare soggetto a tassazione e le caratteristiche dell'utilizzo degli stessi immobili. L'individuazione di questi tre aspetti mette in campo la necessità di costituire un archivio unico aperto da un punto di vista strutturale alla possibilità d'interrogazione distinta per soggetti e oggetti consentendo così di visualizzare dai due diversi punti di vista la medesima banca dati ed evidenzia in tal modo i possibili collegamenti. Gli elementi costitutivi dell'archivio unico sono individuati nell'anagrafe della popolazione residente, nell'anagrafe delle imprese, mentre l'anagrafe immobiliare attingerà informazioni dagli archivi catastali, dal Sistema Informativo territoriale.



Il software specifico di accertamento TARSU/TARES/TARI è stato progettato e sviluppato con lo scopo di facilitare le attività d'incrocio dati, infatti permette di evidenziare numerose liste operative frutto di incroci tra le diverse banche dati che consentono agli addetti esperti in verifiche tributarie di abbinare gli oggetti imponibili con il soggetti individuati come utilizzatori dello stesso. A titolo puramente indicativo si richiamano le seguenti liste di lavoro per la bonifica e correlazione degli oggetti d'imposta frutto dell'incrocio automatico tra il catasto censuario e gli iscritti a ruolo:

1. Elenco degli immobili derivato dalla coincidenza tra soggetto titolare/usufruttuario al 100% e soggetto denunciante e ubicazioni tra catasto e denuncia (anche senza civico)
2. Elenco degli immobili derivato dalla coincidenza tra soggetto titolare/usufruttuario al 100% e soggetto denunciante per unico subalterno del mappale
3. Elenco degli immobili derivato dalla coincidenza tra uno dei soggetti titolare/usufruttuario e soggetto denunciante nel caso di unico subalterno per quel mappale e coincidenza e ubicazioni tra catasto e denuncia (anche senza civico) occorre anche che gli altri titolari non siano iscritti a ruolo o che lo siano per altre ubicazioni Si tratta del caso di immobile unico di tre fratelli di cui solo uno iscritto per quella ubicazione
4. Elenco degli immobili derivato dalla coincidenza tra soggetto titolare/usufruttuario al 100% per più immobili identificati con diversi subalterni per stesso mappale ma di cui uno solo tipo A e soggetto denunciante
5. Elenco degli immobili derivato dalla coincidenza tra soggetto titolare/usufruttuario per più immobili appartenenti a più soggetti per stesso mappale ma di cui uno solo tipo A e soggetto denunciante e coincidenza ubicazioni tra catasto e denuncia (anche senza civico) Si tratta del caso di tre fratelli che hanno tre immobili al 33% map 100 sub 1 -2 -3 solo uno tipo A il quale è iscritto a ruolo per una ubicazione identica e gli altri non lo sono o non sono proprio iscritti.
6. Pertinenze dei casi precedenti per immobili collegati (per pertinenza si intende immobili tipo C appartenenti allo stesso mappale dell'immobile agganciato)

Elenchi simili verranno elaborati anche facendo riferimento alle altre banche dati come l'anagrafe residenti o le utenze enel o gas e saranno elaborati puntando l'attenzione al soggetto anziché all'oggetto. Similmente il sistema permette di elaborare e proporre a video delle liste di lavorazione di potenziali evasori ed elusori per permettere agli esperti tributaristi di accertarne definitivamente gli elementi fondanti della pretesa tributaria e procedere alla definizione della pratica nello stato di CERTEZZA. A puro titolo di esempio si richiamano 4 delle principali LISTE DI CONTROLLO EVASIONE TARSU, applicabili anche alle fattispecie TARES/TARI:

- Elenco relativo delle famiglie i cui componenti non risultano essere iscritti tra i soggetti TARSU evidenziando soggetti residenti potenzialmente evasori totali con indicazione delle titolarità catastali;
- Elenco relativo ai soggetti titolari di utenze enel o gas non rintracciabili come residenti che allo stesso tempo non risultano essere iscritti tra i soggetti TARSU individuando così i soggetti non residenti che invece usufruiscono del servizio di nettezza urbana in quanto utilizzatori di immobili sul territorio;
- Soggetti dichiaranti ICI/IMU/TASI di immobili come abitazione principale per i quali l'intero nucleo familiare non risulta presente nell'archivio delle denunce TARSU/TARES/TARI
- Soggetti denuncianti ai fini TARSU/TARES/TARI per immobili con superfice denunciata inferiore alla superficie metrica catastale come definita da DPR 138



Lo scopo di tali elenchi è di instradare e facilitare il compito di abbinamento dell'oggetto al soggetto, ossia del mondo catastale al mondo della TARSU/TARES/TARI. L'abbinamento permette di evidenziare gli immobili che restano non collegati a nessuna denuncia TARSU/TARES/TARI e quindi potenzialmente non dichiarati ai fini TARSU/TARES/TARI e i soggetti che pur essendo residenti o titolari di utenze enel o gas non risultano ugualmente tra i contribuenti TARSU/TARES/TARI. Queste posizioni così individuate saranno oggetto di verifiche mirate e puntuali, anche attraverso la formulazione di specifiche richieste informative o grazie alla rilevazione sul territorio. Appare chiaro che l'esito dell'abbinamento dipende molto dalla bontà delle banche dati iniziali e dalla fase di normalizzazione delle stesse in particolare dei dati fondamentali che rappresentano i ponti di collegamento tra le diverse fonti (codici fiscali, ubicazioni immobili TARSU, ubicazioni catastali e identificati catastali). Questa attività di fondamentale importanza si alimenta attraverso diverse canali:

- bonifica automatica dei dati tramite analisi delle diverse banche dati disponibili (ANAGRAFE RESIDENTE, SIATEL V.2.0 - PUNTO FISCO PUNTUALE O MASSIMO)
- richiesta informativa tramite questionario da inviare ai proprietari degli immobili in particolare per il recupero degli identificativi catastali mancanti per le posizioni non bonificate tramite i dati del censuario catastale in perfetta coincidenza tra occupante e proprietario
- bonifica dai dati provenienti dal sistema dei censimenti

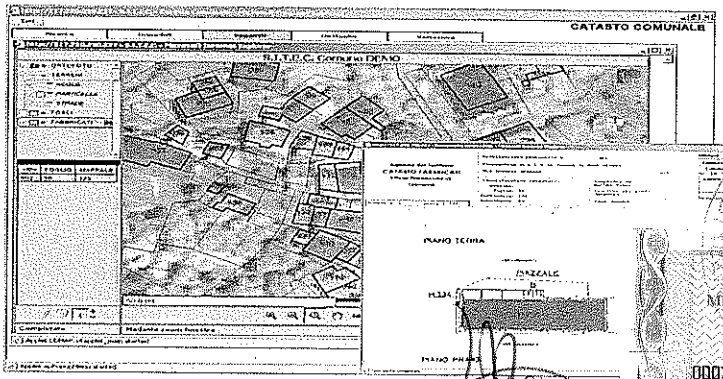
Tale metodologia di lavorazione necessità di organizzare le verifiche per piccole zone del territorio o addirittura operare per singola via perché soprattutto le posizioni di omessa dichiarazione emergono e si confermano conseguentemente alla conclusione dei molteplici controlli derivanti dalle singole liste di lavorazioni che possono di conseguenza essere prodotte facendo riferimento alle singole vie. Tale approccio permette anche di adeguarsi alle eventuali esigenze dell'Ente di concentrare inizialmente la ricerca dell'evasione ed elusione in particolari zone del territorio dove per conoscenza diretta degli addetti ai tributi si concentrano per specifiche motivazioni territoriali potenziali sacche di evasione.

1.b.1.2 DETERMINAZIONE DELLE SUPERFICI IMPONIBILI

L'altro aspetto di cruciale importanza per giungere ad un aggiornamento della posizione tributaria con conseguente emissione di avviso di accertamento per infedele o omissione denuncia è quella della definizione degli elementi imponibili su cui fondare l'avviso. Tra questi il principale è rappresentato senza dubbio dalla superfice tassabile. La ricerca di questo importante dato segue sempre il principio di fondo di evitare fin quanto è possibile l'intervento diretto all'interno dell'abitazioni o locali tassabili, ecco perché in primis si utilizza la risorsa informatica attraverso il modulo integrato di misurazione digitale delle planimetrie catastali rasterizzate, precedentemente richieste dall'Ente alla Agenzia del Territorio competente. Modulo che consente anche di normalizzare le diverse tipologie di modulistica adottata negli anni dall'agenzia del territorio e di tener conto delle distorsioni di immagine derivanti dalla fase di digitalizzazione delle piantine cartacee ante DOCFA. Tale modulo permette anche di dividere la planimetria in più parti al fine di tener conto di un eventuale uso promiscuo, (Ufficio – Abitazione)

L'attività di misurazione digitale in larga scala impegna un notevole numero di risorse umane, ma proprio per tali scopi è stata scelta una tecnologia che ci rendesse più agevole l'esecuzione di tali

MODULO MISURAZIONE PLANIMETRIE



compiti. Infatti, il software è stato sviluppato volutamente con tecnologia web perché questa consente la gestione delle attività di back-office sia presso lo sportello al pubblico attivato presso l'Ente, sia presso la sede dell'aggiudicatario: questo permette di sfruttare al massimo le competenze delle risorse umane impiegate e, in qualunque momento, di aumentare il numero delle stesse, per ottenere il massimo dei risultati nel minore tempo possibile. L'utilizzo di tecnologia web alla base dell'applicativo adottato dal RTI permette l'elaborazione contemporanea e da più postazioni dislocate nel territorio, aumentando notevolmente l'impiego di risorse umane e riducendo conseguentemente la tempistica di estrazione degli avvisi di accertamento. Oltre a procedere con la misurazione effettiva della planimetria catastale verranno importati i dati metrici e planimetrici provenienti dal PORTALE DEI COMUNI (SISTER) relativi alle procedure DOCFA dalle quali vengono ricavate le superfici e le destinazioni degli immobili. Altra fonte del dato metrico deriva invece dalla superficie catastale desumibile dalla banca dati censuaria del catasto, fonte necessaria per procedere, ai sensi della Legge 311/2004 art.1, comma 340 (Legge Finanziaria anno 2005) all'adeguamento della superficie tassata iscritta nelle liste di carico alla superficie minima di riferimento pari al 80% della superficie catastale. Procedura che prevede l'elaborazione e l'invio della comunicazione al cittadino contribuente al fine di garantire il diritto di contestazione prima di procedere all'aggiornamento d'ufficio.

1.b.2 RECUPERO EVASIONE ICI /IMU/TASI

Per quanto concerne la fase di ricerca dell'evasione ICI/IMU/TASI valgono i medesimi principi generali già descritti nel precedente paragrafo relativo all'accertamento TARSU/TARES/TARI e quindi

- cortesia e disponibilità nel confronto con i soggetti accertati
- profonda e completa conoscenza della materia richiesta a tutti gli interlocutori a prescindere dal canale e/o strumento di comunicazione attivato dai cittadini.

L'attività di accertamento ICI/IMU/TASI avrà come base dati iniziale i dati contenuti negli archivi informatici comunali. Le informazioni reperite costituiranno l'elemento di raffronto, per l'analisi delle singole posizioni tributarie in sede di accertamento. A supporto dell'attività di controllo, l'Ente, mettendo direttamente a disposizione i propri archivi informatici e/o cartacei e consentendo l'accesso alle banche dati esterne (Sister, Siatel v2.0 Punto Fisco, portale per i comuni), fornirà all'azienda ogni elemento necessario alla corretta individuazione delle basi imponibili soggette a tassazione oltre ogni altro elemento utile per la definizione delle posizioni tributarie rispetto al tributo oggetto di verifica. L'aggiudicatario prendendo in carico le banche dati sopra richiamate si occuperà delle attività di seguito elencate e meglio descritte nel paragrafo relativo all'accertamento TARSU/TARES/TARI a cui si rinvia:

- Presa in carico delle banche dati
- Analisi e valutazione delle stesse con reportistica della qualità del dato consegnato
- Trascodifica ed importazione nel gestionale ICI/IMU/TASI
- Bonifica automatica e manuale delle banche dati
- Incrocio e verifiche delle stesse
- Elaborazione dei flussi di stampa
- Stampa e spedizione degli avvisi
- Attività di front office attivabile tramite i diversi canali dispiegabili e armonizzati tramite il CRM
  - CANALE DIRETTO - CANALE REMOTO TRADIZIONALE - CANALE REMOTO WEB
- Analisi e valutazione delle istante di riesame ed aggiornamento della banca dati conseguente e predisposizione delle liste di annullamenti per verifica e convalida dell'Ente
- Analisi e valutazione delle istanze di accertamento con adesione con creazione di fascicolo della pratica per consentire la valutazione da parte dell'Ente e gestione della successiva definizione
- Gestione ed elaborazione degli atti conseguenti l'attività di produzione della documentazione inerenti gli sgravi, rateizzazioni rettifiche annullamenti e loro revoche
- Acquisizione GIORNALIERA dei flussi di pagamento, quadratura e riconciliazione degli stessi
- Gestione dei rimborsi e delle rateizzazioni
- Elaborazione dei flussi di carico per la successiva fase di riscossione coattiva

- Elaborazione dei flussi degli incassi ICI – IFEL ai sensi art 10 D.Lgs.504
- Predisposizione di report statistici e delle rendicontazione degli incassi

1.b.2.1 DESCRIZIONE GENERALE DEL PROCESSO DI ACCERTAMENTO ICI/IMU/TASI

Le operazioni di controllo dell'imposta comunale sugli immobili saranno composte, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, dalle seguenti fasi di processo. occorre specificare che non vi è una conseguenza temporale delle stesse ma una relazione logico procedurale:

MACRO FASE DI LAVORAZIONE	RISULTATI ATTESI
Importazione delle banche dati fonte e attività di analisi e normalizzazione dati	Estrazione posizioni accertabili proposte
Attività di bonifica e aggiornamento delle banche dati puntuale	Elaborazione e predisposizione avvisi di accertamento per parziale/ritardato/omesso versamento (ex avvisi di liquidazione)
Bonifica automatica/manuale mirata	Accertamento per infedele/omessa dichiarazione
Bonifica specifica casistiche speciali	Individuazione delle evasioni/elusioni relative a Aree fabbricabili, rurali, immobili dichiarati con valore contabile, cambio destinazione d'uso

Macro fasi di processo

L'analisi degli archivi: qualunque tipo di bonifica dei flussi si renda necessaria, preliminarmente alla trattazione, è volta ad aggiornare la base dati residente nel software gestionale e nel caso fosse attivato il collegamento all'ambiente Elisa alla sincronizzazione con esso, con riferimento ad ogni singola unità immobiliare identificata mediante foglio, mappale ed eventuale subalterno per ogni singolo soggetto contribuente.

1.b.2.2 ATTIVITA' DI NORMALIZZAZIONE E BONIFICA DELLE BANCHE DATI

A seguito dell'importazione e costituzione della banca dati iniziale la successiva normalizzazione e delle fonti rappresenta la fase di lavoro basilare per tutte le fasi successive facenti parte del servizio di controllo e bonifica. La fase di NORMALIZZAZIONE viene attivata in fase d'importazione delle principali banche dati fornite dall'Ente in qualsiasi formato esse possano essere rese disponibili e proceduralizzate in automatico con sofisticate analisi di dettaglio per normalizzare i dati chiave delle singole fonti (codici fiscali; indirizzi; terna catastale) basilari per ogni altra successiva attività di incrocio e verifica. Lo staff informatico prevede inoltre di procedere con attività da sviluppare ad hoc per sfruttare ogni possibile dato utile che possa essere estratto dalla banche dati trasmesse. Lo scopo di tale fase è quello di elevare il livello qualitativo dei dati presenti nelle fonti forniteci dall'Ente o da altri soggetti esterni (es. dichiarazioni versamenti catasto anagrafe ruoli tarsu) che ovviamente incidono pesantemente sul livello qualitativo e quantitativo delle analisi e verifiche successive. Questa elaborazione sfrutta logiche di analisi del dato e misurazione della certezza del dato oltre che logiche di priorità delle fonti che governano l'aggiornamento o meno del dato. I parametri e le soglie di certezza minima possono essere impostate diversamente in relazione della valutazione preliminare della banca dati iniziale ricostruita. Al termine della prima fase viene attivata la seconda fase di BONIFICA ED AGGIORNAMENTO PUNTUALE ne scaturisce un elenco di posizioni tributarie (combinazione tra soggetto e oggetti fiscale) per le quali viene indicata una possibile area di elusione. Pertanto la seconda fase consiste nella verifica attenta di tutte le posizioni dichiarate dai contribuenti e risultanti dall'analisi degli archivi informatici del Comune. In tale fase, vengono rilevate tutte le anomalie relative ai dati mancanti, incongruenti e non completi non bonificate e normalizzate automaticamente individuate attraverso l'ausilio di strumenti di ricerca che permettono di selezionare delle diverse casistiche di analisi in funzione delle anomalie riscontrate per dare una precisa indicazione all'operatore che successivamente dovrà verificare ed eventualmente confermare ogni singola posizione. Di seguito vengono riportate le principale casistiche di anomalie riscontrabili:

Errata indicazione della % di possesso	Detrazione di 1° casa su più fabbricati
Omessa rendita o valore	Mesi di possesso incongruenti
Omessa indicazione della % di possesso	Situazione al 31/12 incongruente
Identificativo catastale mancante	Codice fiscale contitolare errato o mancante

Detrazione 1° casa errata	Riferimento immobile contitolare mancante
Detrazione di 1° casa non residente	Rendita non classata
Identificativo catastale errato	Rendita dichiarata inferiore a quella risultante a catasto

Principali casistiche di errori/anomalie rilevate dal sistema

L'attività proposta si pone l'obiettivo principale di bonificare ed aggiornare la banca dati ICI/IMU/TASI, con percentuali di successo tendenti al 100%, nel minor tempo operativo possibile. Per far ciò, verrà fatta un'analisi preliminare e dettagliata, sulla tipologia di banche dati disponibili presso il Comune, l'Ufficio Tributi ed enti preposti alle forniture secondo tracciati ministeriali quali il Portale dei Comuni, SIATEL, Sister, della quale verrà fornita una relazione descrittiva all'Ente. A supporto delle lavorazioni, nella fase di normalizzazione/bonifica della base dati, tramite il nostro prodotto gestionale, sviluppato all'interno dei nostri sistemi informativi, verranno analizzate ed elaborate le seguenti banche dati che l'Ente si impegna a reperire e fornire oltre a garantirne l'accesso tramite rilascio di credenziali:

- Impianto + Variazioni Fabbricati Catastali AdT;
- Impianto + Variazioni Terreni AdT;
- Versamenti F24 e in altri formati elettronici se disponibili;
- Flussi forniti dalla conservatoria tramite il Portale dei Comuni - MUI;
- Eventuali altre banche dati informatiche (anagrafe, banca dati ICI in qualsiasi formato es DBRMS, Excel, Access, File di Testo);
- Eventuali export di vario genere tramite il software dell'Ufficio Tributi a sostituzione e/o integrazione delle banche dati precedenti.

Il sistema appositamente parametrizzato secondo una struttura di metadati molto flessibile, e in base alle banche dati disponibili, creerà elenchi completi, per quanto possibile, e coerenti nella loro rappresentazione, così da generare un ottimo strumento di riferimento e confronto anche a supporto dell'Ufficio Tributi. Obiettivo principale della nostra procedura è creare una banca dati soggetti, immobili, versamenti e anagrafe demografica coerente e arricchita quanto più possibile dalle informazioni messe a disposizione delle banche dati sopra citate. In collaborazione con l'Ente, potranno essere definite le percentuali di match tra le banche dati disponibili, affinché una determinata informazione possa essere inserita e quindi utilizzata per creare la banca dati finale di supporto all'attività di bonifica e aggiornamento della banca dati ICI.

1.b.2.3 BONIFICA AUTOMATICA/MANUALE MIRATA

La bonifica automatica relativa a tale fase si concretizza attraverso una piattaforma informatica costituita da un complesso di analisi che, attraverso l'impiego di filtri predeterminati e parametrizzabili, permette l'immediata individuazione di tutte le anomalie, gli errori ed i valori mancanti rilevati nell'insieme dei dati relativi ai soggetti anagrafici ed agli oggetti d'imposta: sono riscontrabili tutti gli errori generati dai contribuenti, nella compilazione delle denunce e dei bollettini di versamento, così come vengono rilevati gli errori occorsi durante l'importazione/esportazione degli archivi da fonti esterne all'Ente (Anci-Cnc, Sogei etc.). Attraverso la personalizzazione dei parametri informatici del sistema informatico, è possibile creare un insieme di procedure di bonifica automatica mirata, in funzione delle singole esigenze che emergono in sede di analisi dei dati. La rilevazione automatica delle anomalie e degli errori costituiscono la fase propedeutica alla conseguente sistemazione di tutte le incongruenze evidenziate. Alla base delle attività di bonifica risiede il database che contiene tutti gli archivi informatici delle dichiarazioni e dei versamenti ICI dall'anno 1993 e successivi allo stato attuale in cui si trovano nel sistema informativo del Comune: ogni attività di bonifica/accertamento/liquidazione/rimborso, svolta dall'Ufficio tributi comunale e residente nel sistema informatico dell'Ente, sarà implementata dall'acquisizione delle dichiarazioni di variazione e dei versamenti, per le annualità non ancora presenti nel database di partenza e dal caricamento delle eventuali comunicazioni delle contribuente. Le altre banche dati interessate dall'attività di bonifica saranno l'anagrafe dei residenti, l'anagrafe delle attività commerciali e produttive, l'archivio dei decessi intercorsi ad oggi, l'archivio cartaceo delle dichiarazioni di variazione, l'archivio degli immobili di interesse storico, l'anagrafe dei residenti all'estero iscritti all'AIRE, gli archivi catastali aggiornati con storico immobili, i dati desumibili dalla consultazione del SISTER e del SIATEL, e quanto altro l'Ufficio tributi comunale metterà a disposizione degli operatori.



1.b.2.4 VERIFICA E RICERCA DELLE POSIZIONI DEBITORIE

La successiva fase prettamente manuale, è costituita invece dalla verifica e dal controllo puntuali finalizzate all'individuazione delle posizioni di omissione per infedele/omessa dichiarazione da sottoporre a successiva verifica in contraddittorio con l'utenza, mediante l'invio di eventuali comunicazioni di accertamento. Pertanto, nel caso in cui una o più posizioni non siano bonificabili d'ufficio o ritenute non certe, il personale del RTI, effettuerà la convocazione dei contribuenti, negli orari concordati con l'Ufficio Tributi, avvalendosi della comunicazione di accertamento, precedentemente concordata e definita con i Responsabili del procedimento o provvederà alla generazione e al successivo invio di questionari da compilare e restituire. In termini operativi il sistema informatico proposto permette di evidenziare diverse liste di controllo che elencano le diverse ipotesi di evasione elusione dell'imposta che l'operatore accedendo al gestionale tributi CERTIFICA come posizione verifica e quindi accertabile. Parimenti nel sistema sono presenti delle funzioni di cruscotto e data warehouse già predefinite.

A titolo di esempio si richiamano:

- Elenco soggetti dichiaranti immobili con rendita non corrispondente al catasto
- Elenco soggetti dichiaranti immobili con percentuale non corrispondente al catasto
- Elenco soggetti non dichiaranti ma presenti al catasto e nell'anagrafe residenti o avente utenze attive
- Elenco soggetti non dichiaranti ma presenti al catasto per immobili non dichiarati da altri soggetti

Terminata la fase del processo di bonifica e aggiornamento della banca dati ICI/IMU/TASI, sarà possibile per ogni soggetto passivo o per particolari categorie di essi, l'invio al domicilio di una scheda riportante la situazione immobiliare risultante dall'analisi effettuata attivando in tal modo un contraddittorio bonario pre-invio accertamenti.

La creazione delle schede immobiliari dei contribuenti rappresenta quindi il risultato finale e passaggio necessario per procedere alla predisposizione delle avvisi di accertamento e/o elenchi da sottoporre all'Ente. Ogni attività sopra descritta e le relative interconnessioni logico-funzionali vengono riassunte e meglio descritte dal seguente diagramma:



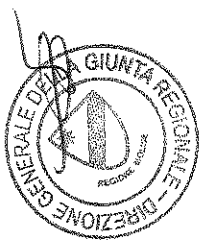
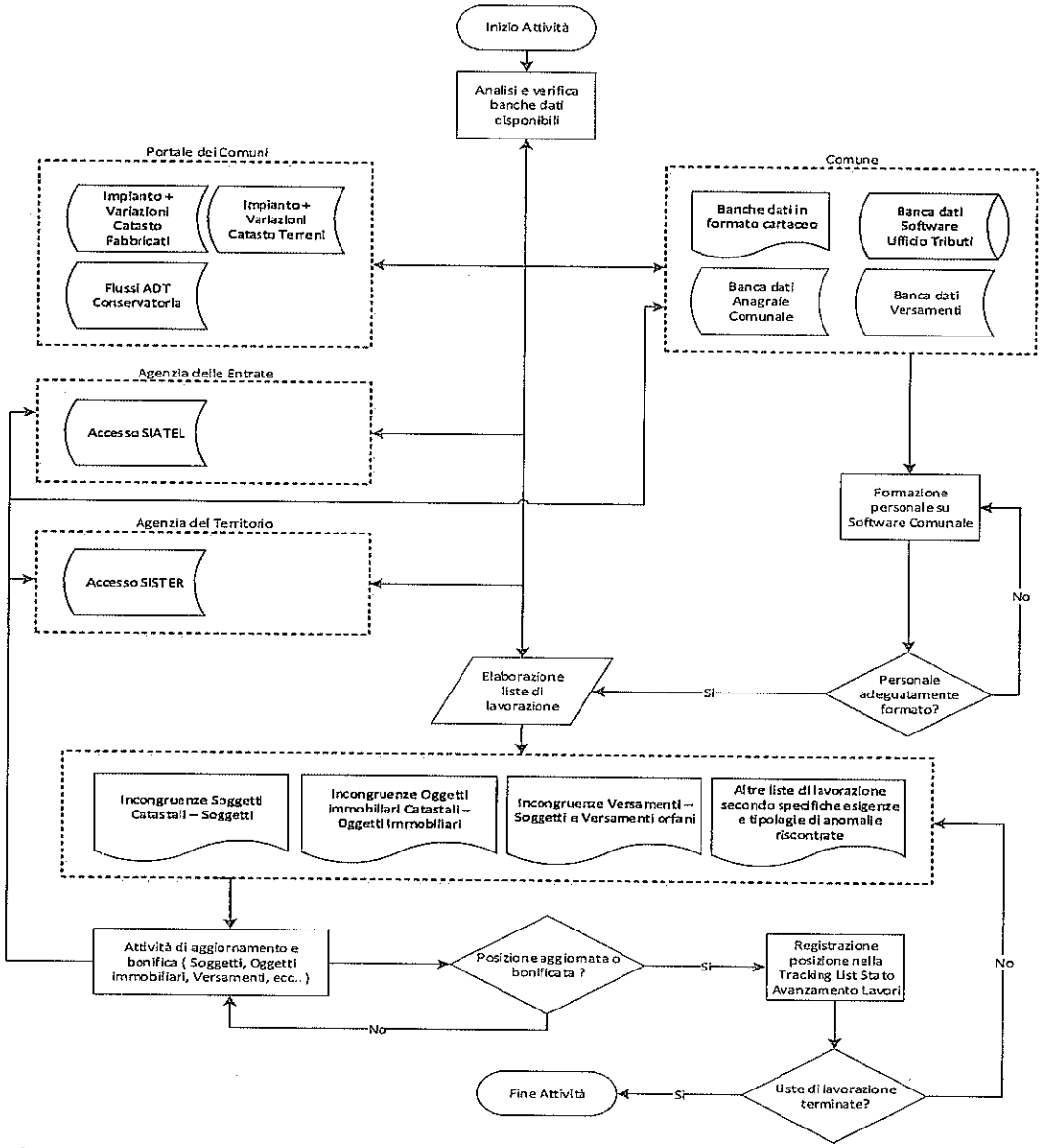


Diagramma di contesto organizzativo attività di bonifica e aggiornamento della banca dati



1.b.2.5 BONIFICA SPECIFICA PER CASISTICHE SPECIALI

Al fine di ridurre i tempi di lavorazione e garantire un miglior risultato relativamente ad alcune specifiche casistiche di controllo, presso il centro operativo ubicato nella sede centrale dell'Azienda il nostro staff operativo composto da esperti qualificati attiverà le procedure relative all'attività di accertamento o coadiuverà con specifiche attività preparatorie relativamente ai seguenti controlli:

1.b.2.5.1 AREE EDIFICABILI

L'individuazione dei terreni edificabili avviene attraverso l'incrocio, sfruttando tecnologie cartografiche informatizzate, tra gli strumenti urbanistici generali ed attuativi vigenti nel periodo coperto dall'attività (Piano Regolatore Generale, archivio delle Concessioni e dei Piani Attuativi), supporti aerofotogrammetrici, mappe catastali, atti notarili, delibere comunali di valorizzazione. Valutazione delle aree fabbricabili rientranti nell'ambito di applicazione dell'art.5 comma 6 del D.Lgs.504/92 (utilizzazione edificatoria dell'area, demolizione di fabbricato, interventi di restauro e di risanamento conservativo, interventi di ristrutturazione edilizia, interventi di ristrutturazione urbanistica). Individuazione degli intestatari delle aree attraverso le anagrafiche presenti sugli archivi del Catasto Terreni integrate con controlli alla Conservatoria dei Registri Immobiliari, all'Anagrafe Comunale, al SIATEL ed altre banche dati eventualmente disponibili o accessibili. L'incrocio delle posizioni con la banca dati ICI/IMU/TASI permetterà la elaborazione di liste di evasori potenziali per i quali sarà effettuato il calcolo e l'elaborazione delle liste di contribuenti. Al fine di censire in modo completo

esauriente tutti i terreni, l'aggiudicatario provvederà ad inserire in appositi livelli informativi geografici del SIT le previsioni degli strumenti di pianificazione di inquadramento, generale o attuativi e delle variazioni introdotte nel corso del tempo (la realizzazione del tematismo vettoriale "strumenti e destinazioni urbanistiche" comprenderà le annualità in accertamento al momento della stipula del contratto ed i successivi aggiornamenti fino al termine). In particolare verranno analizzati e trattati, oltre alle norme di disciplina dell'edificazione approvate dagli Enti Locali che a vario livello sono preposti al controllo dell'attività urbanistica:

I piani di inquadramento o piani quadro: che fissano gli obiettivi e forniscono le linee programmatiche dell'assetto di un territorio generalmente vasto (piano generale e comprensoriale). Indicano le ipotesi dei grandi assi di mobilità; i criteri indicatori per la destinazione d'uso del territorio; la localizzazione di importanti impianti di interesse generale; la distribuzione spaziale dei vincoli delle limitazioni da imporre all'uso del territorio; per esempio: Piano Territoriale di Coordinamento, Piano di Comunità Montana, Piano Paesistico. I piani generali: che, in accordo con le direttive del piano quadro, definiscono l'assetto di un ambito territoriale generalmente limitato (generalmente il territorio di un solo comune o, eccezionalmente, di più comuni). Essi traducono gli obiettivi e le linee programmatiche del piano quadro in vincoli, limitazioni, destinazioni e modalità d'uso del territorio per guidarne lo sviluppo e per organizzarvi gli interessi pubblici e privati modificativi; per esempio: Piano Regolatore Generale Comunale (PRGC) futuro PGT. I piani attuativi: che, in accordo con le previsioni del piano generale, precisano gli interventi sul territorio e ne organizzano l'attuazione. Essi riguardano, generalmente, ambiti spaziali molto limitati, di uno oppure di più Comuni confinanti. I piani attuativi servono a "specificare" le previsioni del piano generale; possono definire anche l'assetto urbanistico generale di una zona; per esempio: Piani Particolareggiati Esecutivi (PPE), Piani Esecutivi Convenzionati (PEC). Tali strumenti verranno caricati nel SIT e resi disponibili per le elaborazioni geografiche con tutte le varianti in vigore nel periodo in accertamento. In tal modo sarà possibile considerare in modo pertinente, ai fini della gestione dell'imposta, i periodi conseguenti all' adozione, alla presentazione di varianti, all'approvazione dello strumento generale, all'approvazione dello strumento attuativo. L'andamento dello stato effettivo dell'edificazione nel tempo sarà ricostruito mediante analisi dei dati risultanti agli atti catastali e del comune (accatastamenti; certificazioni desunte dal fascicolo urbanistico; dati delle utenze dei pubblici esercizi o dell'anagrafe dei residenti o delle licenze di commercio, per l'individuazione della data di inizio dell'utilizzo dell'immobile; etc.) o dai rilievi aerofotogrammetrici o tridimensionali del territorio comunale, dalle riprese fotografiche aeree o rilievi similari realizzati in tempi diversi.

I.b.2.5.2 ELABORAZIONI GRAFICHE PER SOVRAPPOSIZIONI A LIVELLI IN AMBIENTE GIS

Dalla sovrapposizione dei vari prodotti/elaborati realizzati, saranno evidenziate le singole particelle ricadenti, completamente o in parte, in zona qualificabile come area fabbricabile e ne sarà definita la metratura in base ai dati catastali, per le particelle ricadenti interamente, ed in base ai dati grafici per quelle parzialmente ricadenti. Questa fase di lavoro si concluderà con l'informatizzazione delle schede Aree Edificabili che conterranno le seguenti informazioni: Tavola PRG futuro PGT, Destinazione urbanistica, località ubicazione area, caratteristiche area, dati eventuale approvazione piano di lottizzazione, dati eventuale concessione edilizia, link collegamento alla cartografia di riferimento, link collegamento alla fotografia digitale dell'area, identificativi catastali, eventuali commenti contenenti particolarità, caratteristiche, ecc. Il layout di tale scheda, prima dell'inizio delle lavorazioni, verrà sottoposto all'Amministrazione per la validazione.

I.b.2.5.3 CONSULTAZIONE DOCUMENTAZIONE URBANISTICA (FASCICOLO)

Previa autorizzazione alla consultazione di tali atti, i tecnici incaricati delle verifiche, redigeranno delle schede tecniche contenenti i dati relativi a: Nominativi richiedenti, estremi concessione e relative date, inizio e fine lavori, identificativi dell'area edificata o in corso di edificazione, tipologia dell'aera (residenziale, industriale, ecc) dati tecnici di costruzione (mq. Area, indice edif.,cubatura utilizzata, sup. coperta, sup. residua, ecc), caratteristiche tipologiche della costruzione, oneri di costruzione sostenuti, vincoli, fasce di rispetto, presenza di servitù che possano incidere sulla potenzialità edificatoria dell'area, riferimenti toponomastici del fabbricato costruito o in fase di costruzione.

1.b.2.5.4 CONSULTAZIONE PIANI ATTUATIVI

Come già citato, altra fonte utile all'individuazione delle particelle edificabili è l'archivio dei piani attuativi che, previa autorizzazione alla consultazione, verrà utilizzato per la realizzazione dei fascicoli che conterranno le seguenti informazioni: estremi del piano, generalità dei partecipanti della "ditta lottizzante", identificativi dell'area, tipologia, dati tecnici del piano , planimetrie dell'intera area lottizzata, elenco delle concessioni edilizie rilasciate per la realizzazione delle opere previste dal piano.

1.b.2.5.5 IDENTIFICAZIONE DEI SOGGETTI PASSIVI

Dopo aver individuato le aree edificabili, secondo le modalità precedentemente descritte, saranno identificati i soggetti passivi attraverso la relazione informatica tra i proprietari dei terreni, o degli aventi diritto reale di godimento (Art. 3, D.Lgs. 504/92), e i dati catastali individuati utilizzando la base dati catastale terreni (sia cartografica che alfanumerica) unitamente a collegamenti on-line quali ad esempio Sister, Conservatoria RR.I.I., Siatel.

1.b.2.5.6 VERIFICA DEL VALORE DI MERCATO

Tutte le informazioni raccolte(schede di rilevazione, dati tecnici, soggetti passivi, ecc.) verranno riepilogate nel sistema Informativo territoriale che sarà utilizzato per la verifica del valore dichiarato dal soggetto titolare. Nel caso di incongruenza dei valori o riscontro dell'omessa denuncia dell'area fabbricabile, sarà avviata la procedura prevista di convocazione/ accertamento .

1.b.2.5.7 CONVOCAZIONE DEI CONTRIBUENTI

Al fine di definire correttamente le posizioni individuate, nella considerazione che le banche dati catastali possono essere non aggiornate o nell'eventualità di ricerche negative presso la Conservatoria, risulta indispensabile, nelle situazioni dubbie, procedere alla richiesta informazioni mediante apposita lettera di convocazione. E' prevista una fase di invio a comparire presso gli sportelli al pubblico dove si raccoglieranno gli elementi necessari per definire la posizione del contribuente. I testi di tutti documenti da inviare ai soggetti coinvolti dalle verifiche verranno concordati, prima dell'inizio delle attività, con il Responsabile dell'Amministrazione Comunale.

1.b.2.5.8 DETERMINAZIONE DEL VALORE IMPONIBILE DELLE AREE FABBRICABILI

La determinazione del valore delle aree potrà avvenire mediante una valorizzazione per aree omogenee o. mediante stima diretta di professionista abilitato. Il Comune, ove non ne disponga già, potrà avvalersi del supporto dei soggetti accertatori abilitati dell'aggiudicatario, per dotarsi di uno studio estimativo riguardante l'intero territorio comunale per la definizione dei valori di riferimento delle aree edificabili. Ai sensi dell'art. 59 comma 1 lettera g) del Decreto Legislativo del 15/12/1997 n. 446, il Comune potrà in tal modo determinare periodicamente e per zone omogenee i valori venali in comune commercio delle aree fabbricabili, al fine della limitazione del potere di accertamento qualora l'imposta sia stata versata sulla base di un valore non inferiore a quello predeterminato, secondo criteri improntati alla prevenzione del contenzioso. Ove il piano delle aree edificabili sia realizzato dai tecnici dell'aggiudicatario, questo avverrà in ottemperanza delle indicazioni che verranno impartite dal Comune e potrà essere perfezionato ed approvato dal Comune stesso in via definitiva con proprio atto deliberativo.

1.b.2.5.9 STIME E SOPRALLUOGHI

Individuate le aree da assoggettare a verifica potrà essere effettuato un sopralluogo per verificare lo stato di fatto e per verificare l'attività esercitata sull'area, se occupata abusivamente da fabbricati, se contenente particolari condizioni planimetriche che possano condizionare il valore di mercato. In tale fase potrà in alternativa essere effettuata, da parte di professionista qualificato, una stima diretta del valore venale in comune commercio. La determinazione del valore di riferimento della specifico terreno avviene attraverso la compilazione e successiva valutazione della scheda VALUTAZIONE AREA nella quale vengono riportate le seguenti informazione:

- ✓ Strumenti urbanistici attivati: PRG, PGT, SIC, PUC, PIANI ATTUATIVI
- ✓ Localizzazione spaziale
- ✓ Destinazione d'uso
- ✓ Indice di edificabilità
- ✓ Vincoli territoriali
- ✓ Condizioni specifiche del terreno es. morfologia o il posizionamento spaziale
- ✓ Prezzi medi di mercato



1.b.2.5.10 FABBRICATI CATEGORIA D CON VALORE CONTABILE

Anche se tale categoria di posizioni risulta essere del tutto residuale, se presenti possono avere un valore rilevante pertanto saranno gestite tutte le operazioni propedeutiche all'accertamento dei fabbricati di categoria "D", dichiarati con valore riportato sulle scritture contabili: in questo contesto, saranno inviate specifiche richieste di documentazione al contribuente, per la fornitura degli atti contabili che saranno esaminati da personale competente per la determinazione dei valori.

1.b.2.5.11 CONTROLLO REQUISITI RURALITA' ED ACCATASTAMENTI NON CONGRUI - LEGGE N. 311/2004 – ART. 1, COMMI 336.

Altro ambito di controllo specifico è quello relativo è quello della revisione del classamento di singole unità immobiliari di proprietà privata, non dichiarate in catasto, o di unità immobiliari per le quali sussistono situazioni di fatto non più coerenti con i classamenti catastali per intervenute variazioni edilizie di carattere permanente (comma 336);

Preliminarmente si ricorda che esiste già nel nostro ordinamento la disposizione contenuta nel comma 58 dell'art. 3 della legge n. 662/1996, che consente ai comuni di attivarsi con l'Agenzia del Territorio affinché provveda all'iscrizione in catasto degli immobili non censiti e la verifica per gli immobili "il cui classamento risulti non aggiornato ovvero palesemente non congruo". Il comma 336 crea, nei fatti, un meccanismo con il quale si realizza un aggiornamento del catasto ad opera del contribuente, a seguito dell'iniziativa intrapresa dal Comune e della relativa istanza di aggiornamento.

L'intervento dei comuni deve essere finalizzato alle seguenti casistiche:

- Unità immobiliari urbane di proprietà privata non dichiarate al catasto fabbricati (ex rurali, immobili fantasma ecc.);
- Unità immobiliari per le quali il classamento risultante dagli atti catastali non è più congruo, in quanto sono state apportate modificazioni strutturali (interne e/o esterne, senza che queste siano state denunciate all'UTE), compresi i cambi permanenti di destinazione d'uso.

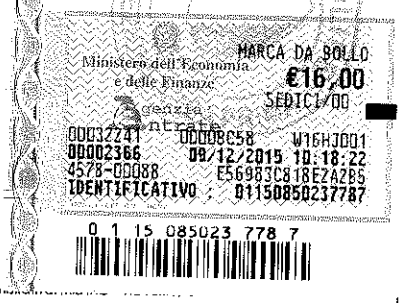
A titolo esemplificativo si evidenziano alcune casistiche più frequenti:

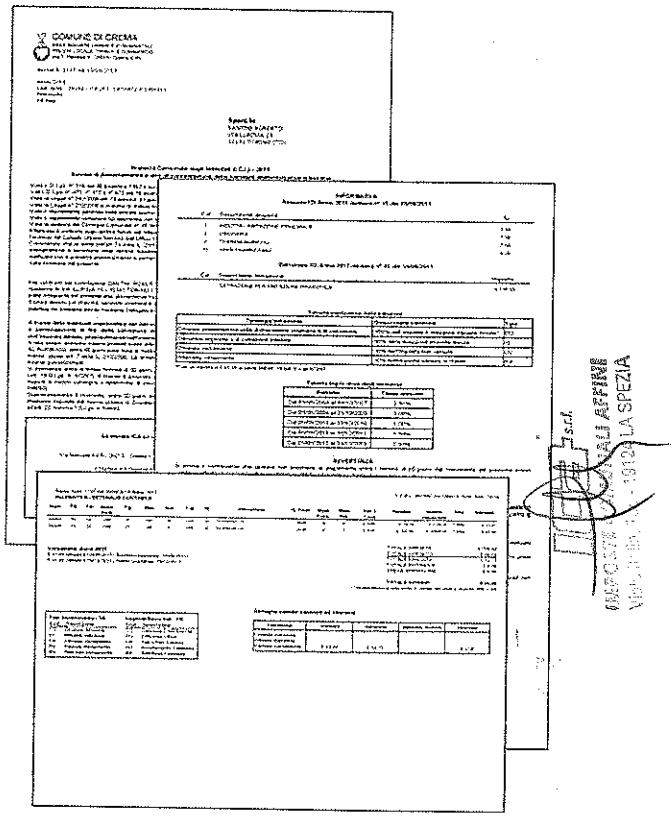
- E' il caso di tutte le unità abitative di cat. A/5 e A/6, in quanto trattasi di categorie soppresse – Circ. M.F. n. 5/3/100 del 1992;
- Unità immobiliari abitative e non, che hanno subito interventi strutturali permanenti con conseguente variazione di classe, consistenza e rendita;
- Unità immobiliari la cui destinazione d'uso risulta variata in via permanente, e questa non corrisponde con il classamento originario, esempio: U.I. di cat. C/2 adibite ad attività commerciali.

La norma prevede che i comuni, constatata la presenza di immobili di proprietà privata non dichiarati in catasto fabbricati ovvero la sussistenza di situazioni di fatto non più coerenti con i classamenti catastali per intervenute variazioni edilizie, richiedano ai titolari di diritti reali sulle unità immobiliari interessate la presentazione di atti di aggiornamento redatti ai sensi del regolamento di cui al decreto del Ministro delle finanze 19 aprile 1994, n. 701. Se i soggetti interessati non ottemperano alla richiesta entro novanta giorni dalla notificazione, la copia dell'istanza di accatastamento, completa degli estremi di notificazione, viene trasmessa gli uffici provinciali dell'Agenzia del Territorio i quali provvedono, con oneri a carico dell'interessato, alla iscrizione in catasto dell'immobile non accatastato ovvero alla verifica del classamento delle unità immobiliari segnalate, notificando le risultanze del classamento e la relativa rendita. Si applicano le sanzioni previste per le violazioni dell'articolo 28 del regio decreto-legge 13 aprile 1939, n. 652, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 1939, n. 1249, e successive modificazioni. Sarà oggetto del servizio proposto quello di elaborare per la successiva trasmissione dei flussi tramite accesso al PUNTOFISCO previa preparazione dello specifico fascicolo. Allo stesso modo saranno elaborate e prese in carico eventuali pratiche in lavorazione presso l'ufficio.

1.b.3 PRODUZIONE AVVISI DI ACCERTAMENTO







Le risultanze delle attività di rilevazione e censimento, saranno oggetto di aggiornamento della banca dati attraverso l'aggiornamento e l'implementazione delle informazioni raccolte non solo per ciò che concerne l'aspetto meramente tributario, ma anche per la parte relativa alla rilevazione ed archiviazione fotografica. Tutte le posizioni anomale saranno immediatamente individuate dal sistema operativo ed il personale addetto alle attività back-office avrà cura di effettuare, prima della creazione dell'avviso di accertamento, le opportune ed adeguate verifiche ed eventualmente completare, con gli eventuali dati mancanti le posizioni di ogni singolo soggetto passivo. Si procederà quindi con l'elaborazione, l'emissione e la notifica degli eventuali avvisi d'accertamento e successiva gestione dei flussi di ritorno, quali pagamenti provenienti dalla piattaforma multicanale e tutta la documentazione relativa al processo di notifica (A/R CAD CAN). Per il mantenimento degli standard previsti dal sistema della qualità, utilizza un sistema di modulistica approvato dal responsabile della qualità e messo a disposizione on-line mediante intranet a tutti i soggetti dell'azienda interessati. Tutta la modulistica utilizzata, in particolare quella relativa agli atti accertativi e ingiuntivi, ha già "resistito" al vaglio della giurisprudenza, sia di legittimità che di merito (Cfr Cassazione n. 12070/2004; Sentenza C.T.R. L'Aquila – Sez. 2 – n. 16 del 21.02.2000; sentenza C.T.P. di Forlì – Sez. 2 – n. 39 del 26.03.2001; sentenza C.T.R. di Bologna – Sezione Staccata di Parma – Sez. 35 – n. 178 del 30.08.2002; sentenza C.T.R. L'Aquila – Sez. 10 – n. 51 del 18.04.2003; sentenza C.T.P. di Biella – Sez. 3 – n. 27 del 17.03.2003; Sentenza C.T.R. L'Aquila – Sez. 10 – n. 50 del 16.04.2003; sentenza C.T.P. di La Spezia – Sez. 6 – n. 25 del 21.05.2003; sentenza C.T.P. di Vicenza – Sez. 4 – n. 240 del 09.05.2003; decreto C.T.P. di Biella – Sez. 1 – n. 159 del 01.10.2003; sentenza C.T.P. di Vercelli – Sez. 3 - n. 196 del 30.10.2003; sentenza della C.T.R. di Milano – Sez. 5 - n. 56 del 17.05.2006; sentenza C.T.R. DI Genova – Sez. 2 - n. 89 del 25.09.2006; sentenza C.T.R. di Venezia – Sez. 28 – n. 71 del 07.05.2007), che ha statuito che gli atti emanati dal RTI (in particolare dalla mandataria ICA S.r.l.) sono adeguati alla normativa vigente, anche e soprattutto a quella dettata dallo Statuto del Contribuente (legge 212/00). Preme precisare comunque che, tutta la modulistica impiegata nella gestione dei servizi sarà sottoposta alla visione ed approvazione del Referente, che potrà apportare agli stessi integrazioni o correzioni, ovvero chiedere di inserire ulteriori diciture ritenute utili od opportune ai fine della gestione dei servizi affidati. Tutti gli avvisi saranno chiaramente redatti nel pieno rispetto del principio di chiarezza e motivazione degli atti tributari, assicurando l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno ovvero avvalendosi della notifica tramite messi notificatori interni all'azienda appositamente abilitati allo scopo, comunque con modalità idonee a garantire che il contenuto sia conosciuto esclusivamente dal destinatario. Si precisa che si darà priorità alle soluzioni che minimizzano i costi di tale servizio avvalendosi delle opportunità tecnologiche e metodologiche (PEC) che la normativa prevede ed equipara alle tradizionali modalità di recapito di avvisi di accertamento. Tali atti saranno comunicati al luogo di effettivo domicilio del contribuente, quale risulta dalle informazioni in possesso, ovvero nel luogo ove il contribuente ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare. Fondamentale richiamare il fatto che al fine di garantire il massimo livello di recapito degli atti, la procedura prevede di aggiornare, tramite la sincronizzazione con il normalizzatore o tramite l'ausilio dell'anagrafe dei residenti o AIRE o l'accesso al servizio SIATEL MASSIVO. Gli atti di accertamento verranno predisposti per singola annualità o per più annualità simultaneamente, e sottoposti al benestare del

funzionario responsabile prima della notifica. Il sistema di qualità adottato prevede il riscontro di ciascun atto emesso prima della notifica, garantendo in tal modo una altissima qualità in termini statistici degli avvisi emessi. In caso di evasione o incompleto pagamento dell'imposta, il RTI provvederà a predisporre gli avvisi di liquidazione con acclusi i bollettini precompilati di versamento. I testi degli avvisi, le modalità di compilazione dei bollettini, le specifiche ipotesi alla base dei calcoli sono pienamente personalizzabili al fine di rispondere ad esigenze specifiche dell'Ente. E' anche possibile, a richiesta dell'Ente, inviare ai contribuenti un preavviso di accertamento contenente tutti i dati necessari per la verifica della correttezza dell'operato istruttorio, in modo da consentire la partecipazione dell'utente/contribuente alla definizione delle pratiche che lo riguardano.

1.b.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI – CALL/WEB CENTER

Nell'ambito dell'attività di accertamento la fase di front office è oltremodo basilare, in quanto alle problematiche inerenti le attività di riscossione, che naturalmente generano in capo al contribuente disagio se non astio, si vanno a sommare tutti gli aspetti psicologici legati alla fase di accertamento che in qualche modo "qualifica" il cittadino come evasore. Pertanto al personale viene richiesta, oltre alla normale capacità di giudizio e coerenza necessarie per garantire un servizio standard ed equo, anche la sensibilità ed in qualche modo una capacità comunicativa volta all'ascolto piuttosto che alla pedissequa e impersonale se non sorda applicazione delle norme. Dal punto di vista organizzativo la soluzione proposta (oltre quanto indicato nel paragrafo 3.b), per una completa ed efficace gestione dell'utente specificatamente progettata in funzione delle tre direttrici principali attraverso le quali l'utente finale accede al servizio.

CANALE DIRETTO FACE TO FACE (Front Office)
CANALE REMOTO TRADIZIONALE (Call Center, Fax, Posta Ordinaria, etc.)
CANALE REMOTO WEB (Portale del contribuente, mail, PEC, dispositivi mobile)

Ogni contatto con la struttura organizzativa dispiegata (centrale, provinciale o locale) proveniente dai tre canali tramite le diverse tecnologie (Call center, fax, posta ordinaria, posta certificata o tramite il portale on line del tributo, tablet e smartphone, etc.) sarà memorizzato nell'agenda digitale per un'armonica gestione degli appuntamenti. L'agenda on line accessibile tramite autenticazione del contribuente, permette di prenotare l'appuntamento selezionando l'ufficio, l'orario e il servizio cui accedere, oltre che la natura della richiesta (Richiesta informazioni normativa, Richiesta analisi istanze, Presentazioni documentazione e/o pagamenti). Ad ogni modo è sempre possibile accedere liberamente all'agenda digitale per visionare la disponibilità di accesso al servizio anche tramite il sito istituzionale dell'Ente. Tali dati vengono trattati nell'ambito del Citizen Relationship Management – CRM al fine di migliorare e personalizzare il servizio come descritto nell'apposito paragrafo descrittivo del sistema. Tale strumento infatti permette anche di memorizzare eventuali peculiarità nell'erogazione del servizio per lo specifico cittadino, come la registrazione di dati quali mail o numero privato a cui far pervenire eventuali SMS informativi con lo scopo di tenere sempre aggiornato il cittadino dello stato della propria pratica, per comunicare brevi richieste quali la consegna di documentazione ad integrazione della pratica presentata, per fornire informazioni di carattere generale quali novità normative o scadenze negli adempimenti della fiscalità locale. Qui di seguito si descrivono i principali compiti ricadenti nell'attività di front office erogati attraverso i vari strumenti di comunicazione utente-ente volti alla fornitura del servizio al cittadino sia in termini di risposta all'utente:

- Fornire informazioni generali sulla tassa rifiuti solidi urbani o tariffa igiene ambientale o tributo e dal tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (scadenze, normativa, regolamenti comunali, agevolazioni etc);
- Fornire informazioni rispetto al contenuto, le scadenze, le modalità di ricorso o richiesta di riesame sugli accertamenti, le modalità di pagamento per gli avvisi di accertamento per omesso, ritardato o parziale pagamento oltre che infedele od omessa denuncia;
- Dare assistenza per la compilazione da parte del contribuente della modulistica dell'Ente e di eventuali istanze di autotutela o accertamento con adesione;
- Occuparsi del ricevimento, catalogazione ed archiviazione della modulistica e delle istanze di cui al precedente punto

- Aggiornamento e manutenzione della banca dati attraverso l'inserimento delle denunce, dei pagamenti ed ogni altro dato conseguente ai provvedimenti di autotutela, preparazione dei piani di rateizzo ed elaborazione delle rate di pagamento.
- Bonifica della banca dati con l'aggiornamento delle anagrafiche per mezzo di canali diversi e selezionabili (SIATEL, INA SAIA, ANAGRAFE RESIDENTE, DOMINIO ELISA (SOR)) oltre i canali qui previsti l'applicativo sfrutta la banca dati centralizzata alimentata da tutte le fonti disponibili dall'azienda governate dal work flow di validazione del dato che ne garantisce la consistenza
- Bonifica della banca dati con l'aggiornamento dei dati catastali e degli elementi dei riferimenti spaziali (indirizzo civico piano interno) presenti nelle banche dati tributarie e catastali anche attraverso il sistema dell'anagrafe centralizzata degli immobili ACI se attivato
- Acquisizione giornaliera dei flussi di pagamento dal portale Siatel v2.0 – PuntoFisco dei versamenti tramite F24 e dal conto postale tramite il processo automatizzato di scarico dei pagamenti comprensivo delle immagini dei bollettini.
- Quadratura contabile del versato relativamente ai canali (POSTE TESORERIA UNICA-F24)
- Acquisizione e riconciliazione dei pagamenti pervenuti dalla piattaforma multicanale di pagamento con le posizioni presenti in banca dati
- Acquisizione flussi dei pagamenti effettuati dal concessionario della riscossione coattiva tramite flussi o chiamate di web service.
- Generazione delle liste di accertamenti
- Generazione di statistiche e report informativi per l'Ente multicriterio ed estrazione delle stesse in formato PDF ed excel.
- Generazione delle liste di carico delle posizioni insolute per mancato pagamento a seguito di accertamento divenuto definitivo, per la successiva fase di riscossione coattiva
- Analisi e gestione dell'intero ciclo delle richieste di rimborso. Partendo dalla presa in carico dell'istanza, digitalizzazione, analisi della legittimità e fondatezza con aggiornamento dello stato della pratica in ACCOLTO o RESPINTO, elaborazione delle relative liste dettagliate, la preparazione, stampa, imbustamento e spedizione delle relative comunicazioni di accoglimento totale o parziale e di diniego con relativa motivazione fino alla registrazione delle disposizioni di pagamento da parte dell'Ente con l'aggiornamento finale della pratica allo stato RIMBORSATO.
- Monitoraggio delle posizioni a rischio insolvenza
- Archiviazione della documentazione cartacea volta alla creazione ed alimentazione del fascicolo del contribuente univocamente identificato con codice utente e perfettamente rispondente al documentale informatico.

L'utente ha a disposizione anche il PORTALE DEL CONTRIBUENTE, per visionare la propria posizione contributiva. Lo stesso permette anche di compilare l'istanza di riesame relativa della propria pratica, preventivamente richiamata ed individuata tramite inserimento del codice univoco dell'atto o dalla specifica sezione riepilogativa del soggetto, allegando documentazione a corredo a riprova della propria richiesta. Le stesse istanze, così compilate pervengono quotidianamente al gestionale tributi tramite il sistema di workflow, in una specifica sezione per la successiva fase di controllo da parte degli operatori. In fase di compilazione delle interfacce che guidano e controllano il dato inserito da parte del cittadino effettuando il controllo della formattazione del dato e di completezza dello stesso oltre che di coerenza. Inoltre la procedura non permette la conclusione della pratica impedendo l'invio della stessa se non corredata del corretto allegato richiesto. L'istanza precompilata tramite il portale del contribuente può essere in alternativa stampata e prodotta all'ufficio tramite i canali tradizionali (fax mail o PEC, posta ordinaria, direttamente in ufficio etc).

1.b.5 RENDICONTAZIONE E REPORT STATISTICI

Specifico compito nell'ambito del servizio è la puntuale rendicontazione delle attività svolte in termini contabili e dello stato degli accertamenti e lo stato di avanzamento ad integrazione dei dati proveniente dal report dei livelli qualitativi del servizio proveniente dal Citizen Relationship Management – CRM. Possono essere elaborate, per la stampa e/o esportazione in formato excel, molteplici rendicontazioni aggregate e/o di dettaglio diversamente componibili tramite la selezione di composite chiavi di





aggregazione. (ANNO AVVISO, PERIODO, NUMERO LISTA DI CARICO, STATO AVVISO, STATO NOTIFICA, ETC). L'informazione rendicontata è ulteriormente disaggregata per le componenti dell'entrata (TASSA/TRIBUTO, ECA, TRIBUTO, PROVINCIALE, SPESE, ETC). La rendicontazione viene corredata da grafici che permettono di facilitare la lettura del dato aggregato. Altro aspetto che viene indagato e riportato è lo stato di aggiornamento e qualità dei dati presenti in banca dati evidenziando il differenziale tra la situazione originale dei dati iniziali con la situazione alla data di rendicontazione. Vengono misurati i principali elementi costituenti l'anagrafica e le denunce che alimentano il data base. A titolo di esempio si indicatano alcuni parametri oggetto di analisi:
Relativamente alla anagrafiche: viene indicato il numero delle anagrafiche prive di codice fiscale o con codici fiscali non congrui con gli elementi denunciati (Nome cognome e data e luogo di nascita) o le anagrafiche prive di recapito completo o con recapito incopleto. Relativamente alle denunce TARSU/TARES/TARI: Il numero delle denunce/immobili prive di ubicazione o con ubicazione non codificata, o quelle prive di identificativi catastali. L'altro elemento fondamentale di rendicontazione, sia analitica che sintetica, riguarda le somme incassate a tutti i livelli anche a seguito di procedure di riscossione coattiva. La stessa dopo validazione e consolidamento del dato del varsato verrà effettuata con comunicazione ufficale entro il giorno 10 del mese successivo al mese di riferimento. Tutte le rendicontazioni saranno anche disponibili per il download direttamente via Web, in apposita sezione del sistema. In ogni momento è comunque possibile interrogare la banca dati ed estrarre gli incassi pervenuti distinti per periodo, per anno di competenza o di carico, per lista di carico. I dati rendicontati così suddivisi ed aggregati l'indicazione degli estremi necessari all'identificazione del titolo con indicazione dei riferimento al capitolo PEG comunale; inoltre per imposta/tassa, sanzioni, interessi ed addizionali e qualsiasi altro elemento che compone la pretesa creditoria. Contestualemente saranno resi disponibili i flussi di ritorno relativi alle riscossioni effettuate e già rendicontate in formato idoneo (tracciato Poste Italiane) allo scarico per l'aggiornamento dei pagamenti sugli applicativi utilizzati dai singoli uffici comunali. Si precisa che la procedura appena descritta, comprendente tutte le fasi della riscossione ordinaria, ed è applicabile ed estendibile a tutte le entrate comunali.

1.c MODALITÀ DI MONITORAGGIO E RILEVAZIONE DEI CESPITI TRIBUTARI

1.c.1 SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE E RILEVAZIONE DEI CONSUMI IDRICI

1.c.1.1 COSTITUZIONE DELLA BANCA DATI

La corretta gestione del servizio di riscossione e rilevazione dei consumi idrici è correlata alla completezza ed affidabilità della banca dati che si utilizza per la gestione dell'intero ciclo. La fase propedeutica è rappresentata dall'acquisizione degli archivi cosiddetti iniziali, attraverso i quali sarà possibile creare una base dati integrata con le altre banche dati utilizzate.
Per tale intervento è pertanto prioritario l'analisi dell'Anagrafe Utenze esistente presso l'Ente, che dovrà permettere una corretta predisposizione del piano di intervento per il censimento di tutte le utenze soggette al pagamento e la successiva gestione del processo di riscossione.
Seguirà, la necessità, di raccogliere sul territorio tutte le ulteriori informazioni necessarie per avere il dato affidabile, onde evitare di vanificare il risultato di tutta l'operazione, prendendo quale base di partenza l'archivio costituito sulla base delle informazioni a disposizione dell'Ente.
Verrà effettuata su tali dati un'analisi preventiva degli archivi e delle informazioni disponibili considerati utili in base alla specifica situazione dell'ente quali ad esempio:

- Codice utenza
- Dati anagrafici
- Indirizzo utenza
- Civico utenza
- Indirizzo recapito fattura
- Matricole misuratore
- Fascia base contrattuale
- Estremi contratto
- Precedenti letture eseguite
- Stato contatore



- Informazioni relative a subentri, richieste allacciamento, disdette, integrazioni contrattuali, documentazione riguardanti eventuali difformità, ecc.

Al fine di affinare al massimo la verifica dei dati forniti saranno consultati ed utilizzati dagli addetti alle verifiche ulteriori archivi quali ad esempio:

- Camera di Commercio (INFOCAMERA);
- Banca dati utenze elettriche;
- Mappa dello stradario del Comune, se disponibile, informatizzata e completa della numerazione civica esistente;
- Banca dati utenze Tarsu/Tares/Tari
- Anagrafe dei residenti
- Archivio delle utenze idriche georeferenziate (se esistente) nella quale siano presenti tutti gli allacci;

L'attività di analisi dei dati contenuti nella prima elaborazione per la costituzione della Banca Dati (integrata al software di gestione delle altre entrate) è importante al fine di avere una completa e corretta conoscenza di quanto esistente per fissare un punto di partenza che sarà implementato e aggiornato in conseguenza delle verifiche effettuate.

1.c.1.2 RILEVAZIONE E/O CONTROLLO UTENZE IDRICHE

L'attività di rilevazione sul territorio dei consumi e dello stato delle utenze è la fase più delicata di tale attività che viene svolta attraverso la pianificazione di sottofasi che riportiamo di seguito.

1. Acquisizione dei dati derivanti dagli archivi consolidati:
2. Elaborazione dei dati e organizzazione delle operazioni di censimento:
   - ✓ analisi della documentazione regolamentare e tariffaria;
   - ✓ pianificazione del censimento (semestrale)
   - ✓ avvio delle operazioni di censimento sul territorio;
   - ✓ creazione di riferimenti oggettivi e alert per permettere la comparazione degli archivi di partenza con i dati che si acquisiranno successivamente;
   - ✓ organizzazione dello "stradario" e del percorso ottimale per i rilevatori, dotandoli di schede "pre-intestate" contenenti le informazioni già disponibili, così che possano procedere in modo organizzato e capillare;
   - ✓ acquisizione di ogni altro dato, documento o informazione utili al perfezionamento delle operazioni;
   - ✓ individuazione delle posizioni con caratteristiche particolari dovute a anomalie di vario genere;
   - ✓ organizzazione di incontri, durante il censimento, per l'analisi delle problematiche riscontrate e mettere in atto le azioni correttive necessarie;

Gli addetti alle rilevazioni provvederanno, oltre a rilevare i dati necessari per la gestione della riscossione, a rilevare e segnalare all'Ufficio Tecnico, guasti, sospetta frode, dispersioni o altre anomalie. A fronte di consumi anomali provvederanno ad avvisare tempestivamente l'Utente, al fine di permettergli di verificare eventuali perdite dopo il contatore, e nello stesso tempo informandolo dell'onerosità della bolletta futura.

Nel caso di Utenti assenti le visite verranno ripetute più volte e qualora non fosse possibile effettuare il rilevamento, verrà lasciato un avviso, con i riferimenti telefonici da chiamare, finalizzato a concordare un appuntamento.

Sarà cura del Responsabile dei rilevatori provvedere, almeno un giorno prima del passaggio dell'operatore, in presenza di utenti concentrati (condomini), ad informare l'Utenza a mezzo di appositi "cartelli di avviso". Il lavoro sarà svolto mediante l'utilizzo di sistemi informatizzati che permetteranno il reperimento di tutte le informazioni.

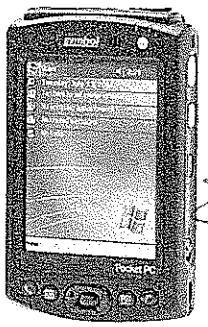
1.c.1.3 ATTREZZATURA TECNICA UTILIZZATA PER LA RILEVAZIONE

Come già accennato, un momento particolarmente delicato dell'attività svolta dal RTI in ordine alla precisione dei controlli è rappresentato dalla fase di rilevazione sul territorio. Per tale motivo si è ritenuto opportuno approntare una specifica procedura a garanzia della qualità degli strumenti e delle tecnologie da utilizzarsi che verranno utilizzati dai rilevatori. Al di là delle modalità operative progettate

per il servizio rivolto all'Ente, riteniamo di fondamentale importanza evidenziare la strumentazione utilizzata dai rilevatori. Precisiamo che il personale individuato per la fase di reperimento dati, potrà avere a disposizione la strumentazione che di seguito esponiamo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, onde perseguire la logica aziendale di precisione, correttezza e certezza del dato e/o dell'informazione reperita.

"Terminalino Palmare Pocket PC"

HP iPAQ Pocket PC h1940 sottile ed economico, con Tecnologia Bluetooth™ integrata associata ad un design elegante. Pocket PC leggero e di dimensioni ridotte presenta caratteristiche eccezionali e funzionalità integrate e trova posto in una tasca.



"S'PRINT" Stampante portatile ad impatto



Metodo di stampa: Stampa termica
Colonne: 24 colonne
Formati di stampa: normale, doppia altezza/larghezza, ecc.
Larghezza carta : 5,8 cm
Interfaccia : RS232, IRDA, Bluetooth™
Peso : 370 gr.
Dimensioni : 146x88x65 mm
Portabilità : Fissata alla cintura tramite un fodero accessorio o un gancio cintura

Il controllo degli strumenti verrà effettuato periodicamente secondo gli standard del sistema di qualità stabiliti. Resta inteso che qualora il risultato di tale controllo avesse esito negativo, il RTI provvederà immediatamente alla sostituzione della strumentazione.

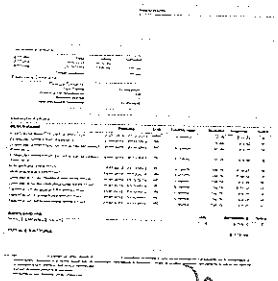
1.c.1.4 COSTITUZIONE/AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFICA DELLE UTENZE DEFINITIVA

A seguito del completamento del censimento generale, verrà predisposto una lista di carico, contenente tutte le informazioni necessarie per la costituzione dell'archivio informativo di gestione, detto archivio verrà confrontato con quello in possesso dell'Ente allo scopo di individuare tutte le differenze e segnalarle tempestivamente agli Uffici Comunali competenti e che permetteranno successivamente di predisporre gli atti necessari per il recupero delle somme non versate. Tutto il personale adibito alla raccolta dati, preventivamente formato in ordine a modalità e normativa, sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento a maggior garanzia per tutta la cittadinanza. I dati definitivi rilevati verranno trasmessi all'Ente che approverà il relativo "ruolo" predisposto dal RTI.

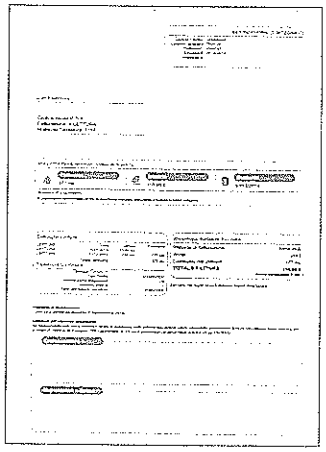
Verrà inoltre consegnato all'Ente l'elenco contenente le informazioni necessarie alla stipula e gestione dei contratti relativi a Utenti non dichiarati emersi dal censimento generale delle Utenze. Verranno inoltre evidenziati tutti i dati difformi dal "ruolo" in possesso dell'Ente e predisposta apposita modulistica, preventivamente concordata con l'Ente, contenente tutte le informazioni necessarie per la predisposizione dei nuovi contratti od eventuali variazioni di quelli esistenti, successivamente verrà inviata agli Utenti una lettera invito per regolarizzare la loro situazione contrattuale.

1.c.1.5 ELABORAZIONE E STAMPA PREAVVISI DI PAGAMENTO/FATTURE

Validata la lista definitiva delle utenze da fatturare il RTI provvederà alla preparazione della bollettazione/fatturazione che verrà effettuata secondo un layout conforme alle specifiche dettate dall'Authority e con l'evidenza di tutte le informazioni necessarie (nome e cognome del contribuente, indirizzo e comune di domiciliazione dell'immobile, codice fiscale/partita IVA, canone idrico, canone depurazione, periodo, consumi, descrizione ect...). La fattura sarà corredata di bollettino (Mav o Postale) precompilato e riporterà le istruzioni su come poter effettuare il pagamento. Gli utenti potranno anche attivare il sistema R.I.D. per l'addebito automatico in conto presso la propria Banca, nonché pagare le fatture via web con Carta di Credito (Visa/Mastercard). Potrà inoltre essere effettuata dall'Ente un'eventuale comunicazione informativa personalizzata stampata sul retro della fattura.



I plichi verranno inviati agli utenti a mezzo posta ordinaria almeno 15 giorni prima della scadenza. Le fatture non recapitate per anagrafica incompleta, ovvero relative ad utenti sconosciuti all'indirizzo indicato, verranno corrette, dopo aver fatto i relativi rintracci, e rispedite.



1.c.1.6 GESTIONE DEGLI INCASSI

Successivamente all'emissione delle fatture viene attivata la procedura di acquisizione e registrazione dei pagamenti. Attraverso lo strumento informatico messo a disposizione dal RTI gli addetti provvedono ad effettuare il quietanzamento degli incassi mediante:

- ✓ caricamento flussi Poste Italiane, prelevati dal sito Banco Poste, che consistono in file Excel con estensione .csv e immagini dei bollettini in formato .tif;
- ✓ caricamento flussi CBI provenienti dal circuito bancario standard MAV;
- ✓ caricamento flussi da file Excel in formato proprietario;
- ✓ manualmente, tramite apposito data-entry: in questo caso è possibile agganciare al versamento anche la scansione del documento.

Il sistema consente di visualizzare, in ogni fase della lavorazione, i bollettini, siano essi scaricati automaticamente, sia agganciati successivamente, in seguito a caricamenti manuali.

In caso di riconoscimento automatico tramite il quinto campo, consente di targare, in una prima fase, ogni versamento all'Ente/prodotto. In caso di rendicontazione manuale, questa operazione può essere svolta manualmente. Nella seconda fase di rendicontazione, il bollettino viene abbinato al contribuente che lo ha pagato: tale operazione è automatica qualora si disponga dei flussi di carico, manuale negli altri casi. Il sistema provvede all'abbinamento versamento-contribuente in base a svariati parametri, tra i quali: Ente / prodotto / quinto campo / importo pagato / data versamento. Al termine della seconda fase di rendicontazione, il sistema genera le liste suddivise per ente e prodotto, riportanti il dettaglio della pratica e gli estremi dei versamenti abbinatiamento ai comuni delle somme incassate. La procedura è predisposta per la fornitura di statistiche dettagliate e per la generazione di report di controllo per quanto riguarda l'andamento della riscossione: le procedure interne di monitoraggio permettono di verificare con cadenza mensile:

- ✓ n° di versamenti totali del periodo
- ✓ importo totale dei versamenti
- ✓ suddivisione per n°, importo e percentuale di versamenti lavorati entro la scadenza
- ✓ suddivisione per n°, importo e percentuale di versamenti lavorati oltre la scadenza

1.c.1.7 RENDICONTAZIONE

Il sistema di rendicontazione del RTI (già ampiamente descritto al punto 1.e.3) consente di convogliare tutte le riscossioni effettuate su diversi canali di pagamento normalizzando le informazioni relative. Attraverso la parametrizzazione di un calendario è possibile stabilire i termini temporali della rendicontazione e dei riversamenti (per le entrate per cui si effettua la riscossione delle somme)- Il sistema provvede automaticamente alla quadratura dei pagamenti con gli estratti conto (del Concessionario o dell'Ente), e genera la rendicontazione delle riscossioni e la rendicontazione degli eventuali rimborsi effettuati. Una volta prodotta la rendicontazione all'Ente, questa viene "consolidata" e di conseguenza resa immodificabile, eventuali aggiustamenti da apportarsi saranno compresi nel periodo di consolidamento successivo (storni). La rendicontazione così prodotta è precisa, puntuale e risponde all'esigenze dell'Ente per una corretta allocazione delle entrate nel bilancio comunale. Le rendicontazioni (analitica e sintetica) verranno effettuati, in conformità a quanto previsto dall'Ente e dalla vigente normativa. Il sistema di rendicontazione dei pagamenti genera e rende immediatamente disponibili copie delle rendicontazioni cartacee trasmesse per raccomandata a/r e in formato digitale, per il download via web (apposita sezione Web) o mediante invio in email, in svariati formati (es. PDF/xls), invio che avverrà giornalmente.



Ministero dell'Economia e delle Finanze
MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00
00032241 00008C58 U16HJ001
00002372 09/12/2015 10:18:50
4578-00088 09694F42F0000A24
IDENTIFICATIVO: 01150850237721
0 1 15 085023 772 1

1.c.2 VERIFICHE SUL TERRITORIO TRIBUTI MAGGIORI

Il RTI, come specificato nel paragrafo della struttura e delle risorse dispiegate, [illegible] organico agenti accertatori abilitati all'attività di verifica in loco con poteri di ac[illegible]. Loro compito procedere alle verifiche puntuali sul territorio per l'individuazione di tutte le fattispecie di categorie catastali non congrue con la realtà sia in termini di elementi qualificanti che incidono sulla classe e categoria sia in termini di superfici abusive e o con destinazioni d'uso diverse rispetto a quanto presente negli archivi catastali e/o autorizzate con concessioni edilizie o del tutto inesistenti nelle banche dati del Comune o a sua disposizione. Gli operatori verranno dotati di un fascicolo, organizzato per via, che identifica ogni singolo cespite immobiliare ricadente in tale via con la specifica dei soggetti ad essi ricondotti a titolo di proprietà o altro diritto reale di godimento e a titolo di occupante ai fini Tarsu per evidenziare le informazioni precedentemente bonificate, normalizzate e allineate al civico al fine di rendere agevole l'individuazione di immobili del tutto sconosciuti al catasto ed evidenziare territorialmente quale immobile non risulta dichiarato ai fini fiscali ICI/IMU/TASI e TARSU/TARES/TARI.

1.c.3 VERIFICHE SUL TERRITORIO TRIBUTI MINORI

Il RTI può effettuare l'attività sul territorio relativamente al controllo ICP-CIMP/DPA - TOSAP-COSAP, sia temporanee che permanenti, in maniera disgiunta o contestuale. La contemporaneità di alcune fasi di processo, come di seguito illustrato, consentirà al personale accertatore di disporre un quadro di insieme degli oggetti sul territorio, siano questi gravati da una sola od entrambe le imposte. Normalmente le rilevazioni sul territorio vengono svolte dal personale accertatore della mandataria del Raggruppamento I.C.A. S.r.l. con la dotazione di strumenti portatili ed il software OMEGAZ, tecnologia diffusamente trattata nel successivo paragrafo.

Tuttavia, in concomitanza della preannunciata entrata in vigore della c.d. "IMU secondaria" con l'obiettivo del riordino ed della semplificazione dell'attuale normativa vigente dei tributi c.d. minori (ICP/DPA/COSAP) il presente progetto mira ad offrire una soluzione idonea a creare una banca dati che possa recepire nuove modalità attuative ed i nuovi criteri di determinazione dell'imposta.

Si è perciò deciso di effettuare una rilevazione territoriale utilizzando un veicolo equipaggiato con telecamere, attraverso il quale verranno acquisite le riprese video ed i dati risultanti verranno incrociati con la banca dati di OMEGAZ e quella tributaria del software gestionale.

Tale patrimonio informativo sarà successivamente consultabile in back-office e messo a disposizione degli organi comunali preposti, ai fini dello studio e dell'attuazione del nuovo tributo richiamato alle righe precedenti.

1.c.3.1 DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ E DELLE TEMPISTICHE DEI CONTROLLI SUL TERRITORIO

Il recupero dell'evasione avviene su un duplice binario consistente nella massima prevenzione e, nella fase accertativa (che, con un termine poco simpatico, possiamo definire di "repressione"), mediante la gestione di dati il più possibile certi e celeri.

Come verrà successivamente illustrato, il RTI provvederà alla redazione ed alla stampa, con oneri a totale carico della scrivente, **di un vademecum illustrativo sui servizi gestiti in concessione**.

Sempre in tema di prevenzione, in relazione alle varie scadenze tributarie, vengono inviati a tutti i contribuenti degli avvisi, con i quali si ricorda la scadenza del termine utile per effettuare il versamento di quanto dovuto affinché gli utenti non incorrano nell'applicazione di pesanti sanzioni.

La prevenzione sarà resa possibile anche mediante l'affissione di manifesti in prossimità delle scadenze tributarie o del censimento massivo, e dal coinvolgimento delle associazioni di categoria.

Tale modus operandi semplifica l'assolvimento degli obblighi tributari.

Per una efficace ed efficiente gestione del servizio il RTI ritiene fondamentale ed imprescindibile avere una precisa e puntuale conoscenza del territorio, da intendersi come conoscenza di tutti i cespiti presenti sul territorio comunale e soggetti a tassazione.

Il RTI si impegna pertanto, in caso di aggiudicazione, **entro 30 giorni** dall'inizio del servizio, ad implementare la banca dati già in suo possesso, mediante un censimento generale di tutte le fattispecie impositive in materia di pubblicità o suolo pubblico presenti sul territorio.

I.C.A. s.r.l. IMPOSTE COMUNALI AFFINI Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA
Creset S.p.A. Gabriele Cristantielli
REGIONE MOLISE GIUNTA REGIONALE DIREZIONE GENERALE

Tale operazione, si pone in maniera armonica rispetto alla prima migrazione. attingendo le informazioni dalla banca dati della precedente gestione consegnataci dal Comune.
Nel prosieguo della trattazione, esporremo in maniera completa le modalità accertative e gli strumenti di cui il RTI si avvale.
È opportuno specificare che il censimento generale delle fattispecie imponibili avverrà con cadenza annuale, tempistica – sulla base dell'esperienza pluridecennale maturata – che consente di non depauperare l'archivio contribuenti ed il conseguente gettito se, come avverrà, giornalmente verranno effettuate attività di accertamento sul territorio ai fini di un controllo effettivo dello stesso.
Come precedentemente indicato, le attività di rilevazione saranno comunque precedute, previo accordo con l'Amministrazione Comunale, da un'ampia pubblicizzazione alla cittadinanza tramite una campagna informativa e nel coinvolgimento delle associazioni di categoria.
Passando adesso alla fase "repressiva", è bene evidenziare come i dipendenti addetti alla rilevazione delle fattispecie imponibili non denunciate, debbono possedere due requisiti fondamentali, così riassumibili:

1) cortesia e disponibilità nel confronto con i soggetti accertati
2) profonda e completa conoscenza della materia

Non si parla di conoscenza della normativa in quanto la legge è solo una parte, seppur importante, della materia, costituita anche da numerose circolari, risoluzioni e sentenze.
Eseguire gli accertamenti sulle fattispecie imponibili non curando con attenzione la preparazione del personale ispettivo, significa non dispensare un servizio qualitativamente elevato.
Per questo motivo il RTI cura con estrema attenzione la formazione sulla materia delle entrate locali, con dettaglio formativo quadrifasico esplicato nel paragrafo 1.a10).
Il RTI segue tutte le fasi relative all'accertamento ed alla riscossione dei tributi.
Le metodologie di accertamento adottate dalla nostra Società vengono di seguito illustrate.
Tutte le attività iniziali di rilevazione, verranno svolte da personale addetto al controllo massivo del territorio appositamente inviato dall'ufficio censimenti della direzione della mandataria I.C.A. S.r.l. coordinato, come già detto, **dal Responsabile delle attività di rilevazione.**
Preme evidenziare, tra l'altro, che il personale preposto alle attività di censimento è abilitato, a seguito della frequentazione di un corso con prova finale di idoneità, ad effettuare le rilevazioni con poteri di pubblica funzione come previsto dalla Legge Finanziaria 2007. Questo significa che, previo riconoscimento da parte del competente Organo Comunale, avrà a disposizione personale qualificato per le rilevazioni sul territorio, personale che – effettuando le operazioni di rilevazioni delle fattispecie imponibili – avrà lo status di pubblico ufficiale e, conseguentemente, maggiore certezza ed inoppugnabilità dei risultati e maggiore "resistenza" dei dati raccolti nell'eventualità di contenzioso tributario.
Tutte le rilevazioni verranno effettuate attraverso l'utilizzo di un **sistema innovativo che prevede l'utilizzo di computers palmari e softwares appositamente predisposti per rilevare le fattispecie impositive.**
Occorre evidenziare che tale sistema consente un'assoluta rapidità nella gestione del dato (**comprensivo di rilevazione fotografica digitale e georeferenziazione**) oltre ad offrire una notevole semplificazione per quanto concerne la gestione continuativa nel tempo.
È infatti possibile contenere sui computers palmari tutta la banca dati al fine di verificare (in momenti successivi) **le variazioni, i nuovi inserimenti o l'eliminazione di elementi precedentemente censiti.**
Attraverso l'utilizzo di specifici codici, il sistema consentirà l'individuazione delle varie fattispecie impositive presenti sull'intero territorio od una porzione di esso, suddivise per tipologia e/o dimensione.
L'esperienza maturata in decenni di attività infatti ha dimostrato che le rilevazioni effettuate sul posto dall'operatore, fornito di apposite attrezzature tecnologicamente all'avanguardia, generano dati ed informazioni di assoluta qualità, certezza ed attendibilità.
Proprio per tali ragioni, tutte le attività di rilevazione, ove possibile, saranno comunque svolte in contraddittorio con il contribuente.

Particolare attenzione sarà inoltre rivolta al servizio delle pubbliche affissioni.
Relativamente a tale servizio, già definito pubblico dal Testo Unico della Legge sull'assunzione diretta dei pubblici servizi da parte dei Comuni e delle Province dal 1925, I.C.A. S.r.l. ha raggiunto livelli di operatività e pianificazione di prim'ordine. Nel caso di riscontro di affissioni abusive, oltre ad adottare le procedure sanzionatorie previste dalla normativa, si procederà **all'immediata copertura con fogli bianchi o rimozione** dei manifesti affissi.
Fatta questa premessa di ordine generale, le metodologie di accertamento adottate dalla nostra Società vengono di seguito illustrate.

1.c.3.2 LE VERIFICHE SULLE BANCHE DATI

Le verifiche sulle banche dati in possesso degli uffici consentono una puntuale e rapida ricognizione dell'esatto adempimento degli obblighi siano essi formali o sostanziali. Gli obblighi di versamento ma anche di comunicazione o di denuncia vengono monitorati costantemente e la gestione informatizzata della banca dati consente con immediatezza di desumere tutti gli iter seguiti dalle pratiche nelle varie fasi: data di presentazione, di variazione, di cessazione, dati ed elementi delle fattispecie, subentri, ecc.
Le procedure informatiche consentono sempre di enucleare ed evidenziare le violazioni relative agli omessi, ritardati o insufficienti versamenti. Tempestivamente viene attivata, la procedura di emissione e notifica del dovuto atto di accertamento, seguita dall'eventuale emissione dell'ingiunzione fiscale, il tutto entro l'anno di competenza. L'incrocio con altre banche dati consente la ridefinizione, per quanto attiene una serie di elementi (ragione sociale, indirizzo, ecc.) di quelle pratiche non notificate, non consegnate o ritornate al mittente.
Queste possono essere definite operazioni di routine e giornaliere.

1.c.3.3 SISTEMA DI RILEVAZIONE CON DISPOSITIVI PORTATILI "OMEGAZ"

La tipologia di entrate in concessione esprime tuttavia peculiarità tali (provvisorietà, fugacità, non immediata riconoscibilità del soggetto passivo) da richiedere, necessariamente, un costante e continuo controllo del territorio. Per tutte le verifiche, comunque, il dato di partenza è quello della banca dati iniziale: anche la completa assenza della posizione (evasione totale) deve emergere dalla documentazione agli atti (il tabulato o l'elenco ordinato dalle posizioni delle vie ecc.).
L'acquisizione della banca dati permette di proseguire il lavoro "sul campo" mediante il sistema di rilevazione territoriale (OmegaZeta). Il sistema di rilevazione territoriale (OmegaZeta) è una suite di prodotti che consentono la completa e veloce gestione di ogni aspetto legato al censimento delle fattispecie impositive sul territorio.In particolare i principali moduli sono: 1) OmegaZeta *Import-Export*; 2) OmegaZeta *Normalizzazione*; 3) OmegaZeta *Georeferenziazione*; 4) OmegaZeta *Rilevazione*. Nel successivo paragrafo si illustrano le specifiche di natura tecnica.

1.c.3.4 IL SISTEMA DIGITALE PER IL CENSIMENTO E LA GEOREFERENZIAZIONE DELLE FATTISPECIE IMPOSITIVE

La struttura tecnologica attualmente utilizzata nella gestione dei tributi e più in generale di ogni entrata, si basa sull'utilizzo da parte di ogni operatore di strumenti hardware e software innovativi ma selezionati o creati sulla base della propria esperienza quarantennale. Particolare attenzione è stata posta, da sempre, verso le problematiche della rilevazione territoriale ed il successivo aggiornamento delle basi dati per la gestione del tributo/entrata. In particolare, al fine di ottimizzare tale processo il RTI oggi è in grado di equipaggiare il proprio personale "rilevatore" di strumenti di controllo innovativi ed all'avanguardia, garantendo rilevanti livelli di servizio e la maggiore efficacia ed efficienza nel **controllo del territorio** ed in particolare **nell'individuazione dell'evasione**.
OMEGAZETA è la soluzione informatica interamente realizzata da I.C.A. S.r.l. ed utilizzata dal RTI per la rilevazione territoriale. Il sistema consiste, di fatto, in una suite di prodotti che consentono la completa e veloce gestione di ogni aspetto legato al "**censimento delle fattispecie impositive**".

1.c.3.5 MODULO 1: IMPORT-EXPORT

L'interazione tra **OmegaZeta** ed il sistema informativo di gestione dei tributi in uso viene gestito da questo primo modulo, che ha duplice la funzione di:

- estrarre dalla base dati le informazioni necessarie alla rilevazione territoriale rendendoli disponibili per la lavorazione successiva (MODULO 2);

- a fine lavorazione, di esportare i dati processati e renderli fruibili all'applicativo di gestione tributi per la sincronizzazione degli stessi.

Il core di questa funzionalità è stato costruito attorno ad un kernel (nucleo) che permette di gestire il tracciato ricevuto in input ed importarlo nella sua base dati proprietaria.

Sebbene l'estrazione dei dati su OmegaZeta sia stata inizialmente analizzata in funzione della base dati proprietaria Trinet, si è preferita l'adozione di una soluzione "aperta", tale concezione permette oggi la veloce implementazione di nuove interfacce che rendono utilizzabili le informazioni **provenienti da differenti fonti esterne.**

Tale concezione ha già permesso di interfacciarsi con alcuni tra i principali software di gestione tributi/entrate utilizzati dagli Enti Locali. Non solo, ma permette di ipotizzarne l'utilizzo verso nuovi software anche se le basi dati dovessero differire in maniera strutturalmente importante rispetto a quelle precedentemente analizzate.

L' interfaccia e lo stesso strato intermedio di software appena descritto permetterà, ultimata la lavorazione sul territorio, di produrre nel formato desiderato il risultato dell'attività svolta.

Back-office per la validazione del riconoscimento vocale: indicizzazione e bonifica dei dati.

Come verrà approfonditamente descritto nei prossimi paragrafi, le attività in argomento prevedono, da parte dell'operatore, un utilizzo intenso della strumentazione, dei comandi e dell'interazione vocale.

L'esperienza insegna che ogni operazione massiva automatizzata può produrre, se non adeguatamente controllata, una serie di errori che si ripercuotono pesantemente sul buon esito delle attività. Al fine di prevenire ed individuare possibili errori, il software incorpora dei controlli preventivi per la validazione, l'indicizzazione e bonifica dei dati rilevati prima di considerare i dati come definitivi.

OmegaZeta è in grado di riconoscere, ad esempio, potenziali situazioni anomale nella comprensione del testo acquisito mediante dettatura vocale e tramite una apposita funzione di back-office (fruttando un apposito algoritmo di controllo) verrà richiesto all'operatore di riascoltare le frasi registrate visionando l'eventuale immagine allegata (fotografia) permettendo quindi la traduzione e trascrizione corretta del testo.

Un caso tipico attinente a questa problematica è un messaggio pubblicitario in lingua straniera esposto in un mezzo soggetto all'imposta sulla pubblicità del tipo - "English school – international learning". La pronuncia dell'operatore, ai fini del riconoscimento vocale, potrebbe essere ambigua o inadeguata e comunque riferirsi ad una lingua sconosciuta.

1.c.3.6 MODULO 2: NORMALIZZAZIONE

Questo modulo permette, qualora siano disponibili diverse banche dati, la normalizzazione e la bonifica dei dati stessi.

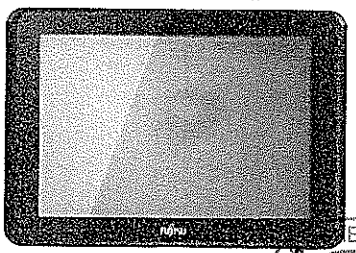
L'uso di questa framework (struttura di supporto) consente di costruire procedure in grado di ottenere un sensibile miglioramento della qualità dei dati ricevuti in input (immissione dei dati).

1.c.3.7 MODULO 3: GEOREFERENZIAZIONE BATCH

Il software permette di lavorare sia archivi (stradari) precedentemente georeferenziati che su archivi mancanti di coordinate. E' tuttavia accertato che una preventiva georeferenziazione semplifica le successive fasi di individuazione sul territorio dei mezzi e fornisce in ogni caso preziose informazioni aggiuntive rispetto alla lavorazione con uno stradario tradizionale.

Quindi questo specifico modulo permette di associare, con un buon grado di approssimazione, le coordinate di latitudine e longitudine relative ad ogni oggetto presente nella banca dati, in modalità batch, eseguita cioè sui dati prima di procedere alla rilevazione vera e propria.

Questa fase, particolarmente importante, richiede l'interazione delle procedure con le banche dati cartografiche più aggiornate (quelle usate dai maggiori software di navigazione satellitare quali ad esempio TomTom, ViaMichelin, Garmin) ed agli archivi toponomastici ufficiali. L'accuratezza dipende quindi anche dalle risorse impiegate in termini di disponibilità di fonti di dati.



1.c.3.8 MODULO 4: RILEVAZIONE

L'attività di censimento sul territorio viene svolta tramite questo modulo software installato su un dispositivo hardware appositamente allestito.

La scelta degli strumenti deriva necessariamente dall'analisi tra i vari



Ministero dell'Economia e delle Finanze
Agenzia Entrate
MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00
00032741 00008C58 W16H3001
00002371 09/12/2015 10:18:45
4578-00088 5EE383B2D58B37F0
IDENTIFICATIVO: 01150850237732
0 1 15 085023 773 2

fattori che incidono sull'utilizzo all'esterno (usabilità, portabilità,praticità d'uso con cultura informatica di base. Il RTI attualmente privilegia di dotare il rile **tablet pc** (nella foto Fujitsu-Siemens Q550) di dimensioni ridotte (circa la met 0,870 Kg di peso).

Doverosa premessa, anche se implicita nei paragrafi precedenti, è l'incentrazione della procedura attorno alla tecnologia di georeferenziazione GPS/NMEA. Il **tablet pc** in dotazione all'operatore è equipaggiato di ricevitore GPS che rileva, in tempo reale, la posizioni in termini di latitudine e longitudine. Come indicato precedentemente, il database di OmegaZeta verrà popolato con i dati in uso sul database gestionale. Durante l'attività di rilevazione ogni oggetto verrà individuato in base alla sua ubicazione, sia essa espressa in coordinate di georeferenza sia se individuata in modo tradizionale cioè da area di circolazione, numero civico, km ecc... E' importante specificare che, nel caso di aree da censire particolarmente estese, si potranno **assegnare porzioni di territorio** a più operatori che potranno, quindi, agire in parallelo senza rischi di duplicazioni, sovrascritture ne' di perdite di dati.

L'attività di verifica sarà supportata anche da un elenco precaricato di tutte le aree di circolazione prelevato da fonti istituzionali come il database comunale o da elenchi postali. Per quanto concerne le **occupazioni/esposizioni non presenti sulla base dati** (es. violazioni di omessa denuncia), si potranno acquisire nel medesimo istante sia l'informazione della posizione che la prova fotografica utilizzando l'apposita fotocamera collegata al tablet pc. Le funzionalità del software di questo ultimo modulo meritano un approfondimento in merito alle possibilità tecnologiche e d'utilizzo. L'interazione con il software di rilevamento potrà avvenire tramite:

1.c.3.8.1 VOICE CONTROL

Il sistema, utilizzando le più avanzate tecnologie di riconoscimento vocale e dictation, consente, attraverso un semplice auricolare dotato di microfono, l'interazione completa con la procedura di rilevazione. Attraverso le modalità di seguito descritte, l'operatore verrà avvisato vocalmente della presenza nelle immediate vicinanze di un mezzo precedentemente censito, e verrà informato delle principali caratteristiche ad esso inerenti (dimensione, titolo, mezzo specifico). All'operatore sarà quindi richiesta la conferma, sempre vocale, ed eventualmente le informazioni da variare, qualora necessarie. Parimenti sarà possibile inserire le violazioni riscontrate, comandando i dispositivi connessi come la fotocamera digitale per l'archiviazione della prova fotografica.

Più in generale, il sistema di Voice Control integrato in OmegaZeta permette di sostituire completamente ogni altro strumento di interazione tradizionale, riducendo l'uso del display a pochi e particolari casi. Il sistema verrà approfondito nella sua globalità nei paragrafi successivi.

1.c.3.8.2 TOUCH SCREEN

Il sistema avanzato di riconoscimento della scrittura, proprio della versione Tablet di WindowsXP, permette la migliore sintesi per l'utente fra le dimensioni e la maneggevolezza di un hardware progettato per il mobile working e la praticità della scrittura naturale. Ovviamente il touch screen permette l'utilizzo di tutte quelle peculiarità che sono intrinseche nell'utilizzo del classico mouse, ma senza la costrizione del lavoro alla scrivania.

1.c.3.8.3 TASTIERA QWERTY

La classica modalità di inserimento. L'hardware, il tablet pc convertibile, permette l'utilizzo della tastiera come in un normale notebook e quindi l'inserimento di ogni tipo di dato. E' importante evidenziare che, a seconda delle necessità, potrebbe essere utile visualizzare solo alcuni tipi di oggetti, eliminando dall'elenco di spunta alcune tipologie di fattispecie impositive. A seconda della situazione, con un click, l'addetto alla rilevazione potrà quindi togliere dalla visualizzazione alcune categorie di mezzi a sua scelta, per agevolare il lavoro nella particolare circostanza in cui si trova. Potrebbe ad esempio, in certi casi, essere utile non visualizzare le insegne di esercizio o, quando esenti, le targhe professionali ecc.

1.c.3.9 SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E VERIFICA OMEGAZETA

Si possono verificare due scenari principali:

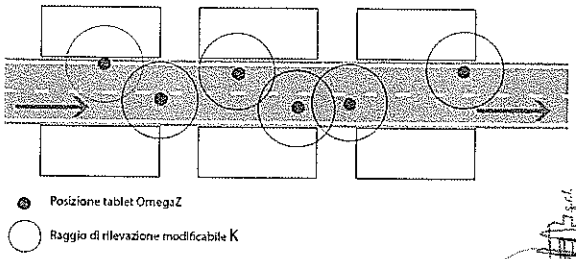
- **CASO 1** – censimento su base dati (stradario) georeferenziata ovvero ogni mezzo pubblicitario (o altra fattispecie impositiva) è stato associato biunivocamente alle coordinate geografiche. Ricordiamo che le coordinate possono essere state associate da un precedente censimento

effettuato oppure tramite un procedimento batch. Nel secondo caso viene associata una coordinata ottenuta da mappe Navtech©, TeleAtlas© o simili, sulla scorta dall'area di circolazione e numero civico, che per quanto approssimativa fornisce un'ottima indicazione di massima.

- **CASO 2** – censimento su base dati (stradario) non georeferenziata.

1.c.3.9.1 CASO 1 – CENSIMENTO SU BASE DATI (STRADARIO) GEOREFERENZIATA

In questo caso il rilevatore potrà effettuare il censimento muovendosi liberamente sul territorio assegnato oppure seguire diversi metodi alternativi per tenere traccia del lavoro svolto e da svolgere:



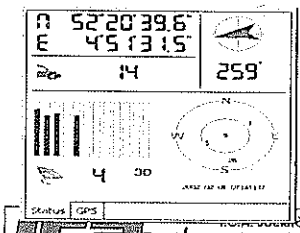
- Potrà smarcare manualmente le vie cittadine già percorse dall'elenco dello stradario
- Potrà smarcare le suddette vie direttamente dalla cartina visuale, sulla quale le zone visitate potranno assumere una colorazione diversa
- Potrà visualizzare e scegliere la via non censita più vicina alla posizione attuale percorrendo la via che intende verificare.

Le aree già censite e smarcate dall'incaricato al censimento verranno volta per volta eliminate dall'elenco, permettendo una facile individuazione delle vie ancora da percorrere. Nella figura vediamo un tratto di un'ipotetica via: i **sei isolati** rappresentati dai **rettangoli** e i **sette mezzi** precedentemente censiti, rappresentati dai **cerchi rossi.** All'inizio del censimento della via che intende percorrere, il rilevatore dovrà decidere **entro quale raggio, a partire dal mezzo pubblicitario, vorrà avere evidenza della presenza** di oggetti da censire. Questo **raggio**, che chiameremo "**K**", potrà essere modificato in qualsiasi momento, a runtime (in fase di esecuzione). Se ad esempio K fosse impostato a 15 metri, avvicinandosi entro tale distanza da un cartello, il software proporrà con le modalità di seguito esposte, la presenza del mezzo. Nella figura il cerchio nero intorno al mezzo (cerchio rosso) rappresenta l'area entro la quale l'ispettore sarà avvisato della presenza di cartelli, insegne, ecc. Percorrendo la strada, l'ispettore verrà quindi, come detto, avvisato della presenza di un mezzo precedentemente rilevato (per mezzo dell'auricolare e/o tramite scritta sul display). A questo punto non rimarrà che confermare o modificare la rilevazione tramite la penna in dotazione al tablet pc, tramite comando vocale o la tastiera. In presenza di un mezzo non rilevato si potrà invece, sempre tramite le modalità già descritte, scegliere di inserire un nuovo movimento (violazione – omessa denuncia). In questo caso ovviamente sarà possibile associare una o più foto, ed inserire, tramite comando vocale o penna, i dati necessari (dimensione, espositore, contribuente, titolo ecc.).

L'uso di questo tipo di strumenti, in associazione al concetto di raggio "K", permette di escludere a priori la possibilità di duplicazione di movimenti, come accadrebbe invece nel caso di rilevazione "tradizionale". Poniamo ad esempio di individuare, percorrendo una strada statale, un cartello a 100 metri di distanza e di rilevarlo, successivamente, percorrendo la strada adiacente. Ad ogni nuova rilevazione viene associata, oltre alla posizione, anche il valore "K". Attraverso l'uso della georeferenza e del valore "K", saremo quindi in grado di avvisare l'operatore del fatto che, probabilmente, si tratta dello stesso mezzo precedentemente rilevato. Sarà sufficiente proporre a video la fotografia precedentemente scattata per eseguire, in loco, un rapido ed esaustivo confronto.

1.c.3.9.2 CASO 2 – CENSIMENTO SU BASE DATI (STRADARIO) NON GEOREFERENZIATA

In questo caso, non essendo disponibili i dati georeferenziali, non si potrà usufruire dell'automatismo per il quale il palmare comunica verbalmente al rilevatore il mezzo nelle immediate vicinanze sopra descritto. Sarà quindi necessario scorrere, all'interno dell'area di circolazione ed indicando preventivamente da quale parte della medesima viene iniziata la rilevazione (in senso concorde o discorde all'ordine dei civici o, a scelta, seguendo il "progressivo"), tutti i mezzi risultanti dal censimento precedente. Va detto che il caso di un archivio non georeferenziato è un caso assolutamente raro.



Viene infatti inclusa nella suite di OmegaZeta una feature assolutamente indispensabile, la **geoferenziazione batch**, un processo avanzato appositamente

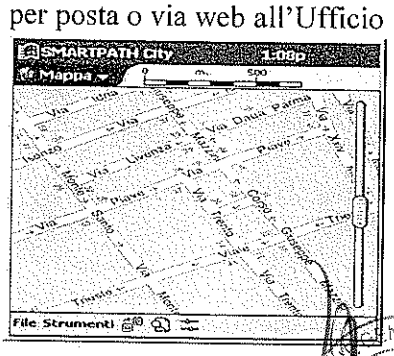
studiato per questa situazione che sfrutta un incrocio di tutti i database NMEA per tradurre le triple COMUNE-VIA-CIVICO in coordinate G.R. Il prodotto in questione permette di sopperire alla mancanza di dati precedentemente acquisiti sul territorio e di partire da una situazione di parziale popolamento del database. L'uso di un processo di questo genere deve comunque essere limitato allo startup, in quanto l'affidabilità dei dati non può prescindere, **nel tempo**, dalla rilevazione tramite GPS in loco. Va detto che comunque, con buona approssimazione, la feature (funzione, caratteristica) appena descritta permette di far ricadere la maggior parte dei censimenti territoriali per i quali non sono ancora disponibili le informazioni in formato elettronico nel caso discusso al precedente punto (1).
La figura a lato mostra un'istantanea che evidenzia il funzionamento, in tempo reale, della rilevazione delle coordinate individuate dal ricevitore GPS.
Durante l'attività di rilevamento l'incaricato deve selezionare l'area di circolazione da verificare ed inserire l'auricolare. Un messaggio vocale indicherà, strada facendo e chiaramente in ordine compatibile con l'avanzamento a piedi o in automobile, la prossima insegna da verificare.
Ad esempio, la voce digitale indicherà: "Prossima insegna: Cartello bifacciale – Metri 2 – Titolo "Mercato ortofrutticolo – non esente – etc.". A questo punto, come accade utilizzando lo stradario in formato cartaceo, si deve indicare se l'insegna risponde alla descrizione o se deve essere variata.
Vediamo in dettaglio entrambi i casi:

- **Insegna conforme alla descrizione indicata**: Si risponde vocalmente "SI".
- **Insegna non conforme alla descrizione, insegna rimossa (ovvero altra modifica) o VIOLAZIONE:** in questo caso basta rispondere, rispettivamente, "NO" oppure "VIOLAZIONE" ed OmegaZeta si porta in modalità "modifica/inserimento". Senza toccare il tablet-pc, semplicemente puntando la foto-camera verso il mezzo da censire e dicendo "foto!", **viene scattata una istantanea** che viene legata automaticamente al mezzo rilevato. Verranno quindi richiesti alcuni dati, necessari all'identificazione. Basterà indicare la tipologia (cartello, insegna, etc.), la metratura, l'eventuale esenzione, senza bisogno di scrivere per esteso niente, visto che le predette selezioni avverranno con tre click sugli opportuni menu predisposti e/o tramite dettatura vocale. Alle informazioni rilevate **sarà associata quindi la fotografia e le coordinate GPS**. Questo permetterà agli operatori del call-center di rispondere celermente ad ogni tipo di richiesta da parte dell'Amministrazione o del Contribuente aprendo velocemente, con un click, la fotografia che nel frattempo sarà stata caricata sul sistema documentale fornito.

Per facilitare l'inserimento, saranno rese disponibili all'operatore molte informazioni, fruibili in qualsiasi momento, indirizzate a **limitare** il più possibile:

- la **duplicazione dei mezzi**: avendo a portata di mano, elencati nelle modalità più comode e rapidamente, i mezzi rilevati divisi per qualunque categoria si voglia;
- la **duplicazione dei soggetti** ad imposizione: avendo a disposizione l'elenco delle schede anagrafiche di ogni contribuente sia storico che appena inserito;
- **l'archiviazione di record incompleti**: avendo a disposizione, durante la rilevazione, le più importanti fonti di informazioni riguardanti i contribuenti (pagine gialle ecc.).

Viene comunque prevista una modalità "rapida", tramite la quale la raccolta di molte delle informazioni non essenziali viene rimandata alla struttura di back-office.
Ad ogni insegna rilevata o ad ogni violazione inserita, OmegaZeta procederà quindi segnalando la successiva insegna da verificare.
Alla fine della giornata di lavoro sarà possibile produrre un file da inviare per posta o via web all'Ufficio Informatico per l'acquisizione in Trinet o in qualsiasi altro programma di gestione tributi, tramite OmegaZeta import-export.



Com'è facilmente intuibile, la soluzione permette l'invio semiautomatico degli avvisi di accertamento, anche subito dopo la fine del censimento. Una sintetica fase di verifica ed **indicizzazione/correzione di eventuali dati anomali** sarà infatti sufficiente a scremare un numero ragionevole di errori e sviste dell'operatore, ottenendo la massima automatizzazione, nella quale il rilevatore, una volta finito il censimento ed ultimata la procedura, invia

direttamente i dati utilizzando la scheda GPRS/UMTS integrata nel tablet pc, da una parte a Trinet e dall'altra al service di stampa (con la stampa e spedizione immediata degli avvisi di accertamento).

1.c.3.10 I VANTAGGI DELLA SOLUZIONE

rispetto alla rilevazione con stradario cartaceo, sono importanti e facilmente intuibili:

- Acquisizione **in tempo reale** dei dati, la fase di data entry è ridotta al minimo;
- Maggiore **affidabilità** dei dati inseriti evitando ulteriori passaggi ed errori umani per data entry;
- **Velocizzazione del lavoro** del rilevatore, non si dovrà più fermare per il 95% delle spunte dei mezzi rilevati "OK" in quanto sarà sufficiente confermare localmente;
- **Aumento della sicurezza sul lavoro**: non sarà più necessario distrarre l'operatore dalla guida durante il censimento delle strade a scorrimento veloce;
- **Documentazione fotografica** delle fattispecie di evasione, con orario di rilevazione ed associazione automatica delle foto al mezzo;
- **Georeferenziazione** delle fattispecie impositive;
- Possibilità di **esportare i dati (comprese le fotografie)** in formati acquisibili dai principali **software di CAD**. In questo modo sarà possibile, ad esempio, costruire una cartina ipertestuale che rappresenti la distribuzione topografica dei mezzi rilevati, come si può vedere dall'immagine (soprariportata).

Preme evidenziare che la dotazione software e hardware e le tecniche di rilevazione delle fattispecie imponibili descritte sono state ampiamente testate durante il censimento generale effettuato da I.C.A. S.r.l. nel Comune di Livorno e successivamente adottate in altre città grazie agli ottimi risultati ottenuti sia dal punto di vista della precisione del dato che da quello della facilità di esecuzione.

1.c.4 SISTEMA DI RILEVAZIONE CON VEICOLO

Definizione ed inquadramento delle strade e delle aree oggetto di rilevazione, definizione del Piano operativo di rilievo

Il Piano operativo di rilievo è in sostanza il programma che definisce tempi, modalità, obbiettivi e risultanze delle attività di rilievo.

Il primo punto è costituito dall'identificazione delle consistenze (strade e zone oggetto di rilevazione) e verrà eseguito principalmente con attività d'ufficio coinvolgendo il personale tecnico dell'Amministrazione nella individuazione delle tratte di competenza.

L'iter che si propone per l'identificazione delle consistenze si sviluppa nelle seguenti fasi:

- Acquisizione di un grafo commerciale (ad esempio TeleAtlas o Navtech) con precisione a terra dell'ordine dei 10 m e conforme a livello descrittivo GDF2, da utilizzare come base di lavoro per tutte le considerazioni espletate nel Piano Operativo di rilievo o, se disponibile, del grafo delle strade di proprietà della Provincia.
- Incontri con il personale tecnico dell'Amministrazione per reperire le informazioni disponibili sulla rete necessarie alla pianificazione del rilievo. In questa fase verrà acquisita la documentazione di cui dispone l'Amministrazione e le eventuali cartografie a supporto della individuazione delle tratte di competenza.
- Sopralluoghi da svolgere in affiancamento ai sorveglianti nei casi in cui le informazioni reperite in ufficio non siano esaustive, o si presentino situazioni particolari da esaminare in sito.

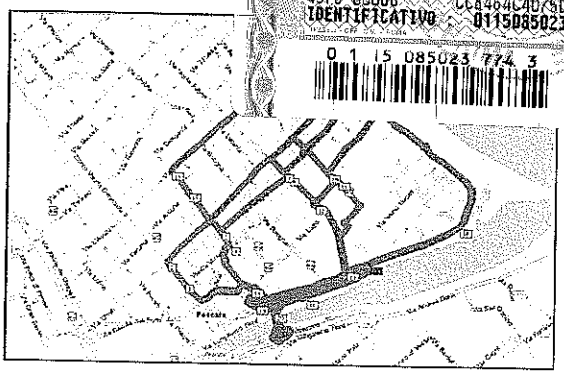
L'impiego di un grafo stradale commerciale a supporto di tutte le attività legate all'esecuzione del servizio contribuisce alla semplificazione delle operazioni di rilievo e rappresenta una ulteriore garanzia per l'Amministrazione sull'attendibilità dell'analisi svolta. In particolare, nella Identificazione delle Consistenze tale grafo verrà utilizzato per:

- la georeferenziazione delle tratte di competenza dell'Amministrazione. Sul grafo verranno evidenziati gli archi di proprietà e conseguentemente i capisaldi di inizio/fine.
- l'associazione dell'anagrafica stradale agli archi. Questa operazione permette di definire in modo rigoroso i tracciati delle strade, costruendo di fatto il grafo di competenza dell'Ente.
- la verifica dell'elenco strade. Da questo grafo è possibile avere un riscontro oggettivo sull'elenco delle strade fornito dall'Amministrazione.



Ministero dell'Economia e delle Finanze
MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00
Agenzia Entrate
00032241 00008C58 W16H3001
00002370 09/12/2015 10:18:41
4578-00088 CC8464C4075DFEE8
IDENTIFICATIVO 01150850237743
0 1 15 085023 774 3

La figura seguente mostra un esempio dell'individuazione di una tratta stradale su un grafo commerciale. La scala di rappresentazione e la precisione intrinseca del grafo permettono di evidenziare le competenze, le anagrafiche delle strade e la geometria delle intersezioni. La pianificazione del rilievo è svolta in modo puntuale, avendo già un modello attendibile e rappresentativo su cui impostare la campagna.



Nell'illustrazione si riporta uno stralcio del piano di rilievo, il percorso stabilito consente l'identificazione delle chilometriche.

Conclusa questa fase è possibile definire il Piano Operativo dei rilievi che verrà redatto mediante la stesura del:

- Calendario delle attività di rilievo del veicolo
- Calendario delle attività del rilievo integrativo

Il **calendario di rilievo** sarà organizzato in modo analogo all'esempio di seguito riportato.

Giorno	Inizio	Km	Strada	Reparto	Gruppo	Resp.
1/1/00	11.00	1.3	Sp022a	1	1	Cognome
1/1/00	11.10	0.4	Via Venezia	1	1	Cognome
1/1/00	11.13	9.7	Sp0696	1	1	Cognome
1/1/00	11.35	0.8	Via Calabria	1	1	Cognome

Oltre alle tratte da rilevare, nel calendario sono indicati anche i nomi dei responsabili per facilitare l'organizzazione del personale tecnico dell'Amministrazione nel supporto al rilievo e nella verifica delle attività svolte.

Naturalmente il calendario sarà concordato con l'Amministrazione, valutando accuratamente i seguenti fattori critici:

- Ottimizzazione dei tragitti del veicolo. La sequenza delle tratte da rilevare verrà definita secondo il criterio di minimizzare gli spostamenti del veicolo, ovvero le trasferte da una strada all'altra.
- Organizzazione del personale dell'Amministrazione che segue il rilievo. Il rilievo dovrà minimizzare l'impegno richiesto al personale tecnico per queste attività, concentrando le attività in pochi giorni.
- Gestione della sicurezza: per alcune categorie di strade (in particolare le strade a scorrimento veloce, a doppia carreggiata e senza corsia di emergenze) nel corso dei rilievi integrativi, è indispensabile prevedere la presenza di un veicolo di protezione, fornito dall'Amministrazione.
- Presenza di cantieri. La percorribilità della strada deve essere garantita per svolgere correttamente il rilievo, perciò nella definizione del calendario occorrerà visionare il piano dei lavori di manutenzione delle pavimentazioni, e in generale di tutti i cantieri presenti durante la fase di acquisizione dati del Catasto Strade.
- Eventuale sfalcio della vegetazione a bordo strada. Le qualità delle riprese video è nettamente superiore se il rilievo viene svolto in seguito allo sfalcio. Tutte le attività di post-processing che richiedono l'identificazione degli oggetti a bordo strada risultano più semplici e soprattutto forniscono dati più precisi se non sono condizionati dalla copertura della vegetazione. Tale condizione non sarà un prerequisito indispensabile, anche perché in alcune stagioni non è fondamentale, ma verranno esaminate le condizioni ideali per la conduzione dei rilievi, compatibilmente con i programmi di manutenzione dell'Amministrazione.
- Flussi di traffico e orari di congestione della strada. In molti casi è possibile preventivare giorni e orari in cui la percorribilità della strada è critica, permettendo quindi di evitare tali situazioni nell'esecuzione del rilievo.

Il calendario verrà aggiornato in funzione dei fattori non pianificabili, quali le condizioni metereologiche non favorevoli, il blocco del traffico per incidente o circostanze fortuite, ecc.

Acquisizione delle cartografie e delle banche dati disponibili a livello provinciale e/o comunale

I.C.A. s.r.l. (M.C.) Società Unipersonale s.r.l. - Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA
Oscar Cristantini
Creset S.p.A. Gabriele Cristantini
DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

Tale fase è esclusivamente finalizzata all'ottenimento dei dati e delle cartografie per l'esecuzione delle attività di rilievo e delle banche dati per la determinazione dei soggetti passivi; a titolo esemplificativo e non esaustivo si ipotizzano le seguenti banche dati:

- Carta tecnica in scala adeguata
- Cartografie e banche dati catasto terreni
- Cartografie e banche dati catasto fabbricati
- Tabulato concessioni vigenti

Attività di rilevazione mediante veicolo ad alto rendimento

Il rilievo è un'attività svolta con l'utilizzo di un veicolo cosiddetto ad "alto rendimento", attrezzato con sistemi di localizzazione (GPS, sistema inerziale, odometro), opportunamente integrati tra loro, al fine di garantire l'accuratezza delle misure richieste e con telecamere o sistemi in grado di produrre immagini e filmati in formato digitale.

Il rilievo riguarda:

- le coordinate dei tracciati stradali, ossia sequenze ordinate di punti percorsi dal veicolo ad alto rendimento nelle due direzioni di marcia della strada;
- le misure geometriche;
- l'acquisizione di dati e filmati mediante immagini digitali georeferenziate (e cioè associate alle coordinate geografiche rilevate dal sistema GPS e dalla lunghezza rilevata dall'odometro in corrispondenza di ogni punto di campionamento);

Le attività previste sono:

- Rilievo ad alto rendimento, per l'acquisizione del tracciato del veicolo, restituito dal sistema integrato di posizionamento e delle immagini rilevate dalle telecamere (localizzazioni).
- Localizzazione di misure ed immagini: Il sistema di posizionamento integrato del veicolo consente la restituzione dei punti del tracciato ogni metro. Ad ogni punto di tracciato corrisponde un'immagine o fotogramma di filmato georeferenziati anche ottenuti per interpolazione. Sono inoltre determinate le coordinate di tutti i punti corrispondenti alle immagini restituite, ottenute per interpolazione dei precedenti. Il passo d'acquisizione delle immagini o la frequenza dei fotogrammi del filmato garantisce in fase di restituzione le precisioni necessarie sono tutte georeferenziate. Il tracciato del veicolo è acquisito in continuo mediante GPS cinematico e sistema inerziale con le necessarie integrazioni nei tratti in cui il segnale GPS è carente (situazione ammissibile per un tratto stradale tale da non compromettere comunque le accuratezze richieste).
- Le coordinate geografiche del tracciato vanno ottenute mediante correzione differenziale della misura GPS in post-processing o in tempo reale, riferita alla rete IGM95, con strumenti accoppiati o secondo la metodologia alternativa di correzione differenziale in grado di garantire comunque le accuratezze richieste. Il laboratorio mobile deve percorrere la strada nei due sensi di marcia, ad una velocità idonea all'acquisizione dei dati compatibilmente ai limiti di velocità del tratto di strada percorso, e in condizioni atmosferiche ottimali al fine di garantire una perfetta visibilità.
- Effettuare le riprese necessarie alla post-elaborazione.

L'inquadramento geodetico e cartografico prevede che le coordinate siano restituite sia come coordinate geografiche ellissoidiche WGS84 e come coordinate piane proiettate, con quota geoidica.

Le tolleranze della strumentazione del veicolo ad alto rendimento fanno riferimento alle specifiche minime definite da:

- "rilievo di classe 1 secondo ASTM E950";
- "World Bank Technical Paper Number 45, the international Road Roughness Experiment. Establishing Correlation and a calibration standard for measurements";
- "World Bank Technical Paper Number 46 del 1986
- "Guidelines for Conducting and Calibrating Road Roughness Measurements",

Le operazioni di taratura della strumentazione vengono eventualmente concordate anticipatamente ai fini del controllo preliminare. Durante l'esecuzione del contratto, le attività di taratura del veicolo sono descritte nella relazione tecnica redatta.
La taratura dell'assetto del veicolo è eseguita prima dell'inizio del rilievo, ogniqualvolta si renda necessaria, al fine di garantire l'accuratezza delle misure richieste, e almeno ogni 1000 Km,

Correzione differenziale

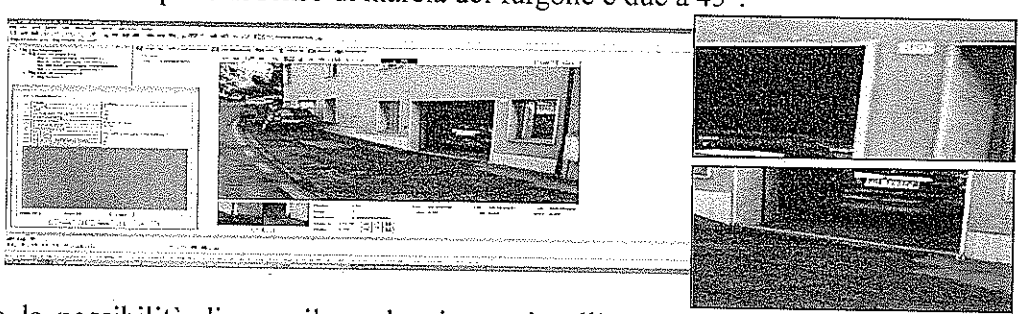
Per la correzione differenziale dei dati di rilievo verranno utilizzati i dati Rinex forniti dalla rete di stazioni della rete di posizionamento GPS.

Data base rilievo

Contemporaneamente alla fase di rilevazione vengono predisposti i supporti per le attività di restituzione quali ad esempio le basi carografiche (integrazioni tra basi catastali, carte tecniche, perimetrazioni dei centri abitati in relazione alla popolazione) e data base per il popolamento delle banche dati oggetto delle attività di rilevazioni.

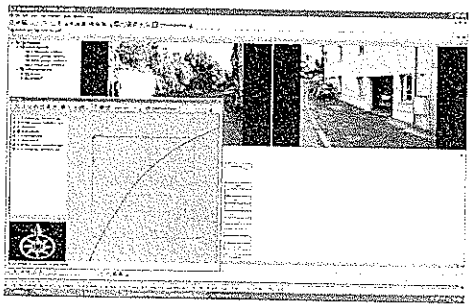
Popolamento delle banche dati oggetti

La restituzione dei dati attraverso la post-elaborazione delle immagini del rilievo ad alto rendimento prevede, per ciascun file di restituzione, l'inserimento delle informazioni di localizzazione acquisite, con la compilazione di tabelle di censimento, composte da un gruppo iniziale di colonne, comune a tutte le tabelle, e da campi specifici, relativi alle diverse pertinenze.
E' prevista l'indicazione del lato della carreggiata, che definisce la collocazione dell'evento rispetto al senso crescente delle progressive, ovvero se si trova sul lato destro o sinistro, su entrambi i lati (ad esempio per uno striscione) o sul centro strada (su aiuola spartitraffico).
Qui di seguito si riporta alcune videate esemplificative del software utilizzato per la restituzione ed il popolamento delle banche dati (l'esempio illustrato riguarda rilevazioni ai fini COSAP):
Il censimento dei cespiti generanti TOSAP-COSAP e ICP-CIMP è effettuato con la piattaforma Trident 3d System (Geò 3D), software in grado di collegare dati georeferenziati delle strade interessate dal censimento con un database opportunamente elaborato per l'esigenza cui deve rispondere.
Grazie ad una serie di funzioni di tipo GIS sarà possibile elaborare un sistema di inventariazione completo di dati, elementi cartografici ed immagini digitali.
Le videate sopra riportate sono estrapolate dal video realizzato con un settaggio frame/metro realizzato a Perugia.
In tali fotogrammi è possibile identificare un accesso carraio come esempio di cespite oggetto di rilievo che verrà censito in maniera puntuale: ad ogni punto inserito sul fotogramma corrisponderà un solo oggetto. Il punto sarà identificato spazialmente dalle coordinate x,y,z.
Una volta individuato il punto sul fotogramma si apre una maschera ad esso associata per la compilazione dei campi relativi alla tipologia di cespite oggetto di TOSAP-COSAP.
Verranno quindi eseguite direttamente sul filmato le misurazioni di lunghezza e altezza del poligono contenete l'oggetto da rilevare. Queste misurazioni verranno automaticamente inserite nel campo corrispondente della maschera associata.
Una volta inserito il punto sul filmato e compilato i campi verranno estratti i fotogrammi necessari ovvero uno frontale rispetto al senso di marcia del furgone e due a 45°.



E' prevista la possibilità di compilare alcuni campi nell'eventualità in cui sia necessario effettuare un'integrazione del censimento attraverso un rilievo sul posto: in cui la tipologia sia difficilmente deducibile dal filmato e/o sia necessario effettuare ulteriori scatti fotografici, in quanto quelli estraibili dal filmato si ritiene non siano significativi.

Una volta popolata la banca dati del censimento sarà possibile mappare i punti relativi ai cespiti su una cartografia georeferenziata e proseguire con le successive elaborazioni di dati.
Gli oggetti di qui sopra saranno associati ai soggetti passivi mediante sovrapposizione delle basi cartografiche; sono previsti più passaggi mediante la creazione di buffer si otterranno i dati relativi alla toponomastica ed alla numerazione civica (nel caso esistano imprecisioni o difficoltà di lettura delle riprese video); i passaggi saranno ripetuti più volte per identificare eventuali incongruenze.

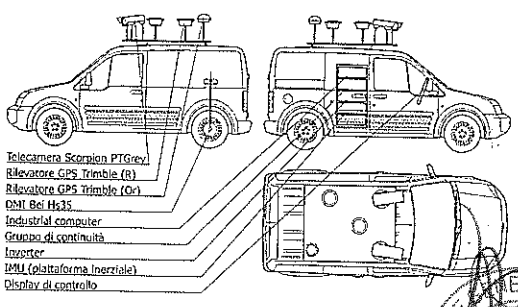


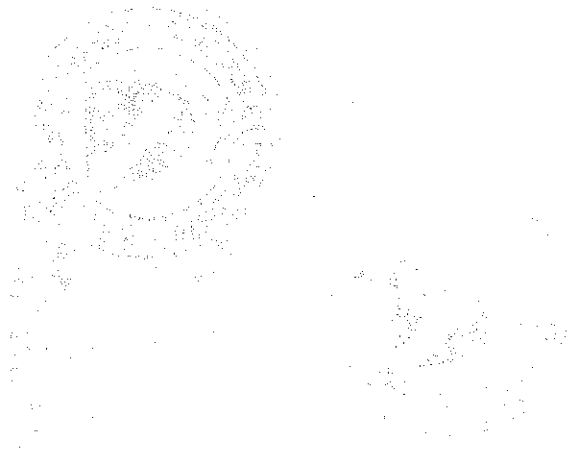
Analoga procedura verrà applicata incrociando i dati di rilievo con le basi catastali e/o i dati di rilievo con le banche dati attuali. Tale procedura dovrebbe consentire l'identificazione di una base oggetti-soggetti ove l'errore e l'incompletezza del dato viene via via eliminata.
Le videate consentono l'identificazione e la misurazione del cespite oggetto del rilievo ed il conseguente popolamento del campo di database relativo alla lunghezza del cespite.
L'ultima videata evidenzia la possibilità di identificazione del numero civico associato all'accesso.
Una opzione che la metodologia e la strumentazione consentono di ottenere è data dal tracklog ovvero la traccia del segnale GPS ottenuto dal mezzo; tale traccia consente quindi di visualizzare i percorsi fatti e monitorare la completezza della rilevazione.

Mediante la videata qui rappresentata illustrante il tracklog è possibile identificare il fotogramma visualizzato nonché il posizionamento del cespite rilevato.
Tale rappresentazione costituisce inoltre la base dei files che saranno riportati sulle cartografie per il completamento della fase di post elaborazione poiché è costituita da vettori rappresentabili con un software GIS.
La seconda videata riporta il processo di esportazione in ArcView (2D) dei files di censimento delle occupazioni.
Con la procedura precedentemente illustrata si è giunti quindi alla creazione di un layer (in formato shp) rappresentabile mediante un software GIS che consente la conclusione del popolamento delle parti mancanti e non rilevabili durante le fasi precedenti mediante l'associazione delle informazioni tra il Database di rilievo ed i Database delle cartografie
Tali voci sono essenzialmente costituite del TOPONIMO e dal NUMERO CIVICO, qualora quest'ultimo non sia stato rilevato come precedentemente illustrato poiché non visibile; per tale attività si utilizzeranno le basi cartografiche fornite dall'Amministrazione.
La seconda e conclusiva voce è relativa all'identificazione del soggetto passivo identificabile mediante la sovrapposizione della mappa dei cespiti rilevati con le cartografie catastali. (quest'ultima fase non è illustatata poiché non sono disponibili le basi cartografiche necessarie).
Occorre evidenziare che il sistema e le procedure sin qui descritte consentono di operare con una precisione submetrica dei dati e l'incrocio tra i dati di rilievo e le informazioni associate alle basi cartografiche consente di verificare puntualmente la completezza delle rilevazioni e la loro accuratezza.
Infine si riporta un esempio dei campi che costituiscono il database di rilievo evidenziando che i campi riportati costituiscono esclusivamente un esempio successivamente adattabile alle esigenze riscontrate.

Rilievo integrativo a terra

Le attività di rilievo a terra sono effettuate ad integrazione e completamento o degli oggetti non censiti durante la fase di rilievo con il veicolo ad alto rendimento o dei dati non rilevabili dalle immagini effettuate; un esempio in caso di veicoli parcheggiati o le targhette apposte sugli impianti pubblicitari.
Questa attività viene svolta con l'utilizzo di computer palmari sui quali sono stati caricati i dati di rilievo con l'evidenziazione dei dati mancanti, in sostanza il personale





MARCA DA BOLLO
Ministero dell'Economia e delle Finanze
€16,00
SEDICI/00
IDENTIFICATIVO : 01150850237754

addetto al rilievo integrativo effettuerà interventi mirati sulla base dei d— evidenziare che tale attività costituisce anche una procedura di controllo per v delle prime rilevazioni.

Strumentazione utilizzata per il rilievo ad alto rendimento

Il veicolo per il rilievo ad alto rendimento è caratterizzato da una architettura tecnologica che consente di modulare, a seconda delle esigenze e della tipologia del rilievo, il numero di camere digitali da utilizzare, il numero di operatori sul veicolo utilizzando anche su più console; questa flessibilità consente quindi, in condizioni particolari, di monitorare mediante operatore lo stato di ogni singolo componente e sensore utilizzato per il rilievo specifico. Il posizionamento del mezzo avviene mediante tecnologia GPS che comprende un sistema di posizionamento primario caratterizzato da un GPS submetrico ed uno secondario, di backup, dotato di un ulteriore GPS submetrico.

Il sistema di posizionamento principale è integrato con la piattaforma inerziale che utilizza sensori "dead reckoning" per garantire continuità di rilevamento anche in assenza temporanea di copertura satellitare garantendo il rilevamento 3D della geometria della strada. In particolare, il componente Gipsi-Trac, basato su un sistema i microprocessori registra e combina i dati inerziali registrati dal giroscopio, accelerometro, sensori di percorrenza di distanza con la posizione GPS.

Il sistema produce quindi un rilievo di dati GPS e il tracciato geometrico percorso che, congiuntamente ai dati dei sensori installati, possono essere esportati su database. I dati sono tipicamente processati con il software dedicato Hawkeye Processing Toolkit. Questa integrazione tecnologica di sensori consente operare i tutti gli scenari solitamente preclusi al solo sistema GPS quali, ad esempio, tunnel, passaggi sotto i ponti, elevata vegetazione, zone montane, sub urbane e urbane.

La tecnologia GPS utilizzata utilizza il sistema esclusivo CoasT™ Technology che si caratterizza per tre aspetti principali:

Operatività in modalità DGPS anche senza tracciare istantaneamente i segnali del satellite; la funzionalità di lavorare costantemente in modalità DGPS consentita grazie alla capacità di ricevere segnali di correzione EGNOS, in tempo reale, anche se non tracciabili/visibili, per oltre 30 minuti dall'ultima ricezione. Questa caratteristica è molto importante soprattutto durante le rilevazioni in ambito urano, montano e di preclusa visibilità di cielo che implicano l'impossibilità di ricevere segnali di correzione dai satelliti geostazionari.

L'Accuratezza submetrica standard o centimetrica è garantita dall'utilizzo di RTCM Proprietario; le strumentazioni GPS garantiscono una accuratezza submetrica tempo reale mediante il tracciamento delle correzioni distribuite gratuitamente dai satelliti geostazionari della costellazione del continente Europeo EGNOS; la stessa tecnologia aumenta la propria accuratezza submetrica standard elevandola a centimetrica mediante l'utilizzo del messaggio RTCM proprietario derivante da una stazione base terrestre appositamente installata e con coordinate note.

Correzione DGPS e tracciamento dei satelliti geostazionari su due canali dedicati, ovvero la possibilità di ricevere la correzione differenziale su due canali consente una maggior stabilità della posizione corretta in tempo reale.

Il sofisticato sistema di acquisizione video rileva ed identifica con accuratezza tutti gli elementi ubicati nel proprio raggio di azione sfruttando l'elevata risoluzione di 1280 x 960 pixel dei fotogrammi. Le lenti, completamente motorizzate, consentono una perfetta configurazione della visuale di presa, della messa a fuoco e della qualità delle immagini. Possono essere utilizzate oltre 16 camere contemporaneamente per poter soddisfare qualsiasi esigenza tipologia di rilievo.

Le camere sono installate sulla parte superiore del veicolo e protette da un involucro resistente alle intemperie che garantisce la protezione dell'elettronica e, conseguentemente, l'efficacia delle prestazioni. In funzione della tipologia del rilievo richiesto infatti, le camere vengono posizionate per garantire la massima e totale visibilità possibile, da 60° a 360° sul piano orizzontale e 0° 180° su quello verticale.

Strumentazione utilizzata per il rilievo integrativo a terra

La strumentazione in dotazione del personale preposto al rilievo integrativo a terra è costituita da palmari e distanziometri laser (Disto Classic 5A). Sul palmare è prevaricata la base cartografica nonché la mappatura dei punti oggetto del rilievo ad alto rendimento; il PDA è collegato con un GPS SX

BLUEII con la possibilità quindi di divenire un sistema di navigazione per il reperimento degli oggetti di cui è richiesto un ulteriore rilevo o per la mappatura di oggetti non presenti nell'attività di rilevazione.

Creazione banche dati soggetti

Viene predisposta una prima mappatura dei soggetti passivi TOSAP-COSAP (titolari di regolare concessione) noti all'Amministrazione, successivamente vengono identificati i soggetti passivi (TOSAP-COSAP) mediante incrocio con le informazioni catastali; infine tale attività viene completata con le informazioni raccolte durante il rilievo a terra.

Per l'identificazione dei soggetti passivi ICP-CIMP si utilizzano le informazioni raccolte durante le attività del rilievo a terra.

1.d INIZIATIVE E PROGETTI MIRATI ALLA COSTITUZIONE E ALL'AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFE IMMOBILIARE

Tutti gli edifici presenti nel territorio comunale, e tutti gli altri cespiti soggetti al pagamento dei tributi comunali, verranno individuati mediante analisi della carta tecnica comunale aggiornata e dei rilievi aerofotografici eseguiti e classificati attribuendo loro un codice univoco, che sarà riportato nel ***DBTI*** come chiave fondamentale di accesso ai dati.

Verranno inoltre classificati e posizionati in mappa tutti gli edifici segnalati dall'Agenzia del Territorio come non denunciati in catasto o come immobili per i quali siano venuti meno i requisiti di ruralità , ai sensi del Decreto legge n. 262 del 3 ottobre 2006 - comma 36 e 37 art. 2 - convertito con modificazioni dalla legge 24 novembre 2006, n. 286, come sostituito dal comma 339 dell'articolo 1 della legge del 27 dicembre 2006, n. 296 (legge finanziaria 2007) e del D.P.R. 23 marzo 1998 n. 139 - articolo 2 (Regolamento recante norme per la revisione dei criteri di accatastamento dei fabbricati rurali).

Dalla sovrapposizione cartografia catastale – restituzioni aerofotogrammetriche e dall'analisi dei dati censuari verranno individuati tutti gli altri edifici esistenti non risultanti in catasto ed assenti dagli elenchi dei non accatastati ed ex rurali.

Ciò consentirà di individuare con certezza e trattare, senza omissioni o esclusioni, tutti gli edifici ed altri oggetti imponibili esistenti. In particolare verranno evidenziati gli edifici (o porzioni) oggetto di comunicazione dell'Agenzia del Territorio come non accatastati o come non più in possesso dei requisiti di ruralità e gli eventuali altri edifici non accatastati (da verificare) o accatastati come rurali.

1.d.1 COSTITUZIONE/AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFE IMMOBILIARE DI TIPO URBANO

Di ciascun edificio verrà formata una scheda descrittiva e di composizione in termini di U.I. che recherà tutti i dati relativi all'edificio e descrittivi delle unità immobiliari che compongono l'edificio stesso.

Di ciascuna delle UI componenti l'edificio verranno indicate tutte le informazioni, compresa la descrizione degli elementi riguardanti la destinazione e le attività che vi si svolgono.

Di ciascuna area scoperta operativa verranno indicate tutte le informazioni, compresa la descrizione degli elementi riguardanti la destinazione e le attività che vi si svolgono.

Per la definizione di dettaglio degli attributi della singola unità immobiliare, verranno acquisite, in via preventiva, le informazioni dalle diverse fonti disponibili, ovvero:

- banca dati e documentazione TRSU/TARES/TARI;
- banca dati e documentazione altri tributi;
- banca dati utenze elettriche e idriche;
- banca dati censuari catastali NCT e NCEU con storico;
- elenco delle ditte iscritte alla CCIAA ed operanti nel Comune;
- elenco delle ditte iscritte all'albo delle ditte artigiane ed operanti nel Comune;
- elenco degli iscritti in albi professionali e/o elenchi di periti;
- anagrafe dei cittadini residenti;
- archivio delle licenze ed autorizzazioni commerciali rilasciate dal Comune e corredate delle copie delle planimetrie e della documentazione di rilievo;
- archivio delle pratiche urbanistiche (condoni, concessioni, autorizzazioni e certificazioni), con possibilità di accesso agli atti e disegni tecnici degli immobili e di estrazione di copia della documentazione di rilievo;
- files delle planimetrie ed elaborati planimetrici delle UIU forniti in formato raster dalla Agenzia

del Territorio.

Il RTI affiancherà l'Ente, con propri esperti in materia giuridico-amministrativa, nella fase di acquisizione presso gli Enti interessati predisponendo anche, all'occorrenza le richieste, istanze, etc.

Al fine dell'attivazione effettiva dei controlli, detti dati dovranno essere forniti alla scrivente tempestivamente e dovrà essere consentito l'accesso e la duplicazione degli atti e documenti della pratica urbanistica degli immobili, degli atti relativi alle licenze di commercio, degli atti relativi alla documentazione progettuale degli edifici in uso ad Enti Pubblici diversi dai Comuni interessati, e quant'altro utile all'espletamento dell'incarico.

1.d.2 COSTITUZIONE/AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFE IMMOBILIARE DI TIPO TERRENO O AREA

Al fine di censire in modo completo ed esauriente tutti i terreni, il RTI provvederà ad inserire in appositi livelli informativi geografici del DBTI le previsioni degli strumenti di pianificazione generale o attuativi e delle variazioni introdotte nel corso del tempo (la realizzazione del tematismo vettoriale strumenti e destinazioni urbanistiche comprenderà le annualità in accertamento al momento della stipula del contratto ed i successivi aggiornamenti fino al termine).

Ove fossero disponibili ulteriori rilievi aerofotogrammetrici del territorio comunale realizzati in tempi diversi, questi verranno a loro volta inseriti in appositi livelli informativi del DBTI in modo da disporre dell'informazione geografica in ulteriori tempi. In tal modo l'Amministrazione disporrà di una banca dati geografica contenente le previsioni degli strumenti di pianificazione urbanistica, nonché l'informazione cartografica con tutti gli aggiornamenti disponibili nel tempo.

Successivamente, previa sovrapposizione della cartografia catastale numerica con il tematismo PRG e destinazioni urbanistiche, verranno individuate le singole particelle catastali relative alle varie tipologie, creando un archivio completo dei terreni. In pratica i terreni verranno classificati in agricoli (esenti e non), edificabili, edificabili con utilizzazione agricola, incolti, utilizzati ai fini urbani, e verranno acquisiti ed inseriti nel SIT tutti i dati necessari alla loro gestione tributaria.

Ai fini dell'individuazione della proprietà aggiornata dei terreni si procederà a verifiche incrociate con la banca dati delle denunce rese ai fini ICI, con la banca dati del N.C.T. ad accesso telematico (sistema SISTER) e, in caso di mancata definizione, tramite consultazioni di conservatoria RR.II.

1.d.3 BONIFICA ED AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI

In via preliminare verranno acquisiti dal RTI tutti i dati necessari al popolamento del SIT.

Una volta importati nel Sistema Informativo i dati di gestione verranno attivate le fasi di bonifica e normalizzazione tese ad eliminarne incongruenze o errori.

1.d.3.1 CORREZIONE DI CODICI FISCALI ERRATI O NON VALIDATI

Il sistema individua automaticamente i codici fiscali formalmente corretti e non validati e provvede a richiederne la validazione tramite procedura file transfert del sistema SIATEL.

A tal fine viene predisposto il file per la richiesta di validazione degli archivi, da inviare via internet al Ministero delle Finanze e vengono gestiti i files di ritorno contenenti i dati di validazione.

Nel caso di codici fiscali formalmente errati o di codici fiscali inesistenti viene richiesto lo scarico dei codici fiscali validati, fornendo i dati anagrafici completi, tramite procedura file transfert del sistema SIATEL. Il sistema predispone i dati nel formato richiesto per la trasmissione via Internet e gestisce i files di ritorno contenenti i codici fiscali attribuiti.

In presenza di posizioni non risolte con le prime due metodologie il sistema effettua un raffronto tra il codice fiscale errato ed i codici fiscali validati presenti in archivio e propone all'operatore le sostituzioni più probabili, portando a video tutti i dati anagrafici ed immobiliari.

E' possibile anche definire la sostituzione automatica con codice fiscale validato in presenza di particolari condizioni d'errore (ad esempio errore solo nel codice di controllo; errore riguardante un numero limitato di caratteri; sostituzioni alfanumeriche tipiche della lettura ottica zero con O, elle con uno, etc.);

Al termine della procedura il sistema elimina le anagrafiche doppie ed accorpa i dati dichiarativi riferiti a tali posizioni. Tutte le variazioni possono essere sottoposte a verifica dell'operatore prima della accettazione definitiva. Comunque i codici fiscali originari vengono conservati in archivio.

1.d.3.2 CORREZIONE DI ANAGRAFICHE INCOMPLETE O ERRATE

Il sistema confronta, tramite codice fiscale, tutti i dati anagrafici degli archivi tributari con quelli risultanti in anagrafe dei residenti. Il sistema può effettuare la verifica e correzione dei dati difformi, sia in maniera automatizzata, che mediante richiesta di conferma all'operatore.

Per i soggetti residenti il sistema calcola preventivamente la congruità tra dati anagrafici riportati nell'archivio tributario e relativi codici fiscali. In caso di incongruenza su codice fiscale validato, il sistema può proporre una correzione sulla base degli dati disponibili (dati di altri tributi, dati utenze, etc.) oppure può predisporre un file di richiesta dati anagrafici su codice fiscale validato da inoltrare tramite la procedura file transfert di SIATEL.

Anche in questo caso il sistema predispone i dati nel formato richiesto per la trasmissione via Internet e gestisce i files di ritorno contenenti dati anagrafici richiesti.

1.d.3.3 INDIVIDUAZIONE/CORREZIONE DI IDENTIFICATIVI ERRATI O NON INDICATI

Ove siano riportati gli identificativi catastali, il sistema individua gli immobili che presentano identificativi catastali non presenti in catasto.

Il sistema è in grado di segnalare se l'unità immobiliare non presente sia cessata, riportandone la motivazione e la trasformazione, se l'unità immobiliare sia presente ma con subalterni, se l'unità immobiliare non sia presente in archivio. Il sistema in particolare segnala eventuali valori fuori dal campo di accettazione (fogli non esistenti, numeri non esistenti per il foglio, subalterni non esistenti per il numero).

E' possibile chiedere al sistema di portare a video la posizione catastale riferita all'anagrafica per individuare e correggere l'errore.

1.d.3.4 INDIVIDUAZIONE DESTINAZIONI INCONGRUE CON CATEGORIA CATASTALE

Il sistema individua e segnala all'operatore destinazioni d'uso incongrue (da dati TIA/TRSU, da utenze elettriche, da dati CCIAA) rispetto alla categoria catastale.

1.d.3.5 NORMALIZZAZIONE INDIRIZZI ED VERIFICA DI CORRETTEZZA CAP

Il sistema effettua in modo automatizzato una normalizzazione degli indirizzi e una verifica dei CAP. In particolare per i comuni con CAP multipli il sistema verifica la congruenza Località/strada/civico con CAP attribuito e segnala all'operatore il CAP incongruo e la serie dei più probabili CAP da attribuire con le indicazioni necessarie per la scelta.

1.d.3.6 AGGIORNAMENTO ANAGRAFICHE DA ANAGRAFE DEI RESIDENTI

Gli indirizzi di residenza dei cittadini residenti nel comune possono essere aggiornati in modo automatizzato mediante confronto con i dati aggiornati dell'anagrafe dei residenti.

Gli indirizzi di residenza dei cittadini residenti fuori comuni possono essere confrontati/aggiornati in modo automatico o con necessità di validazione da parte dell'operatore da sistema Siatel, o da altri archivi presenti nel sistema.

1.f STRUMENTI E SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DEGLI ENTI/CLIENTI

1.f.1 IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI E DEI PROCESSI OPERATIVI

L'idea progettuale del servizio offerto mira a gestire efficacemente i rapporti con gli Enti, avendo cura di acquisire le informazioni ed aggiornare tutti gli stakeholders, sia appartenenti al RTI che all'Ente e che comunque rivestano un ruolo nelle attività oggetto dell'affidamento. Come già avuto modo di illustrare nel precedente paragrafo 1.a.4) il RTI metterà a disposizione, oltre al Capo Progetto avente il compito di relazionarsi con il Capo Progetto Committente, funzioni e figure e persone specifiche deputate ad interagire, rendicontare ed interfacciarsi con i corrispondenti uffici appartenenti alle Amministrazioni Clienti e al CST ALI ComuniMolisani, per tutti gli aspetti contrattuali quali forniture, servizi informatici, processi amministrativi, gestione degli utenti (uffici comunali) che accedono ed utilizzano le piattaforme software messe a disposizione, gestione del contratto, ecc … In particolare il Responsabile della Fornitura e Responsabile Regionale e il Responsabile Provinciale saranno figure chiave nei rapporti con gli Enti, in quanto aventi una visione strategica sull'intero ambito territoriale e sul ciclo produttivo a medio/lungo termine. Lato Ente, tutti gli Uffici e i Responsabili interessati (Funzionario Responsabile, Uffici Entrata, Sistemi Informativi, Gestione Contratti, ecc …) potranno, qualora necessario, interloquire direttamente con gli uffici omologhi del RTI mediante un canale diretto, telefonico o mediante fissazione di un appuntamento presso le sedi dell'Ente.



Tutte le aziende componenti il RTI hanno adottato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed hanno ottenuto la sua certificazione. Il progetto è realizzato basandosi sull'applicazione di un sistema di gestione della qualità a supporto dei processi relativi al servizio.

Ugualmente, nei rapporti coi i cittadini, la soluzione progettuale prevede la condivisione con l'Ente in tempo reale delle informazioni e delle attività, in modo da effettuare sinergie con gli Enti e consentire, tra l'altro, il pieno monitoraggio delle attività svolte, con appositi controlli sulle tempistiche e rilevazioni della qualità finalizzati al miglioramento continuo del servizio erogato verso i cittadini e le imprese (contribuenti e debitori). Verrà garantito dal RTI, per quanto di competenza, il pieno supporto all'Amministrazione per la Governance del contratto, mettendo a disposizione strumenti idonei ad accertare il rispetto degli obblighi ed obiettivi contrattuali con particolare attenzione alla corretta applicazione della pianificazione di gara (baseline) e quella indicata nel presente documento, con l'applicazione concreta del contratto definito nella specifica realtà operativa a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. La gestione delle relazioni con gli Enti prevede un canale informativo bidirezionale sia con il Capo Progetto direttamente, che con gli uffici centrali, finalizzato da un lato al pieno rispetto degli impegni contrattuali ma soprattutto ad una condivisione quotidiana delle attività, delle problematiche e della scelta di relative soluzioni. Richiamando i termini temporali di cui al paragrafo precedente, specificatamente indicati in base al dimensionamento dell'Ente e dei servizi affidati, la soluzione prevede per l'Ente, un unico interlocutore nella fase realizzativa e di produzione, il Capo Progetto, a cui richiedere tutte le informazioni sugli adempimenti attinenti i servizi, il quale ha tutti gli elementi per individuare eventuali criticità e offrire la consulenza necessaria per risolverle con verifica costante anche presso gli Uffici Comunali preposti. Nel caso in cui l'Ente ne ravvisasse la necessità, il Capo Progetto ha un canale diretto, per risolvere o interloquire in merito a problematiche o semplicemente pareri o consulenze, con le strutture aziendali preposte che a loro volta lo aggiorneranno direttamente. In maniera similare viene offerto un unico punto di contatto per il cittadino, che potrà ottenere dal RTI, un servizio consulenziale globale, in virtù degli sportelli presenti sul territorio e presso gli Enti, e quelli virtuali e telefonici ove viene prevista la presenza di figure professionali altamente qualificate. A titolo esemplificativo e non esaustivo il Capo Progetto dovrà acquisire tutte le problematiche o criticità relative ai processi che concorrono direttamente o indirettamente alla realizzazione del servizio da fornire all'Ente:

- Mancato rispetto della pianificazione, rispetto agli obiettivi, tempi e risorse;
- Mancata o parziale erogazione del servizio, apertura sportelli, fornitura o realizzazione software, fornitura hardware o indisponibilità di infrastrutture in genere;
- Necessità di apportare varianti al contratto o all'esecuzione del servizio, per svariate motivazioni quali cambi di normativa, problemi sulla sicurezza, evoluzione delle tecnologie o impegni od eventi lavorativi e personali relativi alle risorse umane dedicate, modifica delle richieste originarie da parte dell'Ente;
- Accertato scostamento dei livelli di servizio previsti rispetto all'emissione/postalizzazione di atti, registrazione pagamenti provenienti dai vari canali, tempi di rendicontazione, annullamento di atti per erronea gestione, mancato rispetto dei termini prescrittivi degli atti e delle procedure cautelari ed esecutive;
- Accertato scostamento dei livelli di servizio previsti rispetto alla gestione dei rapporti con il pubblico nei vari canali (tempi di risposta telefonici, tempi di evasione corrispondenza/istanze, tempi di attesa e/o evasione allo sportello, ecc);
- Negativa percezione dall'utenza (cittadini/imprese/uffici comunali) della qualità del s e/o pervenimento reclami;
- Mancata erogazione della formazione agli operatori RTI o comunali;
- Mancata o incompleta gestione documentale;
- Mancata o incompleta gestione dei documenti o delle registrazioni di qualità.

AI fine di valutare in quale misura i requisiti individuati soddisfano le esigenze e le aspetta verranno svolte delle indagini, raccogliendo informazioni sia internamente al RTI che pres

- questionari; raccolta delle lamentele e suggerimenti; presidio di sistemi di social network; sensibilizzazione del personale a registrare i problemi; rapporti interni che prevedano la registrazione dello scostamento dallo standard definito; autovalutazione interna sul rispetto dei requisiti promessi.

RTI definisce i criteri per identificare i prodotti o i servizi non conformi ai requisiti e prevenire il rischio che siano utilizzati o consegnati involontariamente. A tal fine il RTI:

- identifica i servizi/prodotti non conformi mediante registrazione su documenti di controllo e rapporti di non conformità;
- definisce quali figure aziendali hanno la responsabilità ed autorità di esaminare le non conformità e di decidere in merito al loro trattamento e risoluzione;
- definisce le modalità con cui trattare i prodotti non conformi;
- conserva le registrazioni delle non conformità rilevate e delle azioni intraprese per la loro risoluzione.

Le azioni per eliminare le non conformità possono prevedere:

1. correzioni, riparazioni o aggiustamenti del prodotto/servizio;
2. accettazione in concessione del prodotto con il coinvolgimento,se previsto, del cliente;
3. declassamento per utilizzo alternativo;
4. avvio a scarto o rottamazione (hardware o prodotti fisici).

I prodotti/servizi corretti sono ricontrollati con le stesse modalità che hanno consentito l'identificazione della non conformità e sono rilasciati solo ad esito positivo di detti controlli. Il RSGQ dell'RTI conserva le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute. I dati che il RSGQ dell'RTI raccoglie, elaborati e sintetizzati opportunamente al fine di facilitarne l'analisi e l'interpretazione, sono sottoposti al Comitato di guida e controllo del RTI per l'esecuzione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, per la definizione di obiettivi di miglioramento e allo scopo di verificare l'efficacia delle azioni intraprese. Il RSGQ pianifica e gestisce i processi necessari per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità utilizzando i riferimenti contenuti nella politica della qualità e le informazioni raccolte con gli audit interni, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte del Comitato di guida e controllo del RTI. Per attuare il miglioramento continuo il RSGQ:

1. raccoglie e gestisce in modo corretto le adeguate informazioni;
2. valuta l'informazione raccolta,
3. progetta ed attua gli interventi necessari a migliorare la stabilità del processo (azioni correttive) ed a diminuirne le difettosità e le inefficienze (azioni preventive) definendo tempi di esecuzione, responsabilità e risorse.

Il principio del miglioramento continuo è applicato dal RSGQ in tutte le sue attività decisionali ed, in particolare, in occasione del riesame da parte della direzione dove il Comitato di guida e controllo del RTI stabilisce obiettivi e traguardi di miglioramento a carattere strategico. In occasione del riesame, in base ai dati ed alle informazioni disponibili, viene effettuato un confronto tra gli obiettivi di miglioramento definiti nell'ambito della politica della qualità, dei Capitolati Tecnici e/o nel precedente riesame e i risultati conseguiti.

Azioni correttive: Il RSGQ del RTI attua azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate. Per una gestione corretta ed efficace delle azioni correttive il RSGQ del RTI:

- ✓ riesamina le non conformità ivi compresi i reclami dei clienti;
- ✓ determina le cause delle non conformità;
- ✓ valuta la necessità di azioni atte ad evitare il ripetersi delle non conformità, determina ed attua le azioni necessarie;
- ✓ registra i risultati delle azioni intraprese e gestisce le registrazioni;
- ✓ riesamina le azioni correttive intraprese.

1.f.2 RENDICONTAZIONE AGLI ENTI SULLE ATTIVITÀ AFFIDATE

L'attività di monitoraggio prevede la creazione di un specifico gruppo di lavoro dedicato che verrà selezionato tra il personale del RTI o professionalità esterne con comprovate competenze, esperienza nel monitoraggio di altri progetti similari, ed anzianità lavorativa di oltre 60 mesi. Tutte le figure

appartenenti al gruppo di lavoro saranno appositamente formate sia in merito al sistema di gestione della qualità che alle problematiche e metodologie inerenti la specifica attività, la produzione, archiviazione e reperimento della documentazione. Particolare attenzione verrà rivolta al monitoraggio relativo al software (progettazione, testing, ecc.), attribuendo tale funzione ad un tecnico informatico in possesso di laurea in ingegneria informatica o laurea in ingegneria delle telecomunicazioni con ampie conoscenze sulle architetture hardware e software, networking, ambienti di sviluppo del software, data base management system (sql server, oracle,ecc).

1.f.2.1 PROCESSI, PROCEDURE, ISTRUZIONI OPERATIVE

I processi principali attraverso i quali viene realizzato il servizio da fornire all'amministrazione cliente e verranno allo stesso documentati, sono:

- *servizio di supporto alla gestione ordinaria della I.U.C. Imposta Unica Comunale comprendente IMU (tassa sugli immobili), TARI(tassa sui rifiuti) e TASI (tassa sui servizi indivisibili) - servizio di supporto alla riscossione ordinaria della I.U.C. Imposta Unica Comunale comprendente IMU (tassa sugli immobili), TARI(tassa sui rifiuti) e TASI (tassa sui servizi indivisibili) - servizi di supporto alla gestione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritti di Affissione e Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche - servizio di supporto alla rilevazione e gestione dei consumi idrici e dei relativi canoni - servizio di supporto alla riscossione ordinaria dei consumi idrici e dei relativi canoni - costituzione dell'anagrafe immobiliare mediante il censimento e il riordino della toponomastica e dei numeri civici - servizio di supporto all'individuazione e al recupero dell'evasione/elusione delle entrate - servizio di recupero dei crediti mediante attività stragiudiziale e coattiva delle entrate comunali tributarie ed extra tributarie - servizio di supporto al recupero delle quote inesigibili - servizio di gestione, accertamento e riscossione delle Tasse Automobilistiche* gestione dei software forniti

Verranno altresì documentati altri processi di supporto ovvero quei processi che non concorrono direttamente alla realizzazione del servizio, quali:

- ✓ progettazione dei servizi; gestione dei fornitori; gestione dei documenti e dei dati; gestione della formazione/addestramento; gestione del sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità; comunicazione esterna; prescrizioni legislative; gestione delle emergenze; acquisti e valutazione fornitori;

La documentazione relativa sarà disponibile anche per l'Ente in apposita sezione intranet:

- ✓ documenti prescrittivi (Manuale della Qualità, Procedure, Istruzioni e modulistica in bianco); documenti di registrazione della qualità (risultato dei processi ad esempio modulistica compilata); documenti di riferimento (su supporto cartaceo o informatico, contenenti le informazioni necessarie; per l'esecuzione del processo, compresi i requisiti del prodotto, del processo e quelli cogenti applicabili).

Le procedure indicano:

- ✓ il luogo ed i tempi di applicazione del processo (dove e quando); i significati dei termini utilizzati nel processo; i documenti da cui attingere le informazioni per l'effettuazione del processo e quelli da compilare (documenti di riferimento); le responsabilità nell'esecuzione del processo (chi); le modalità di esecuzione del processo (come).

Le Istruzioni - dato il loro carattere eminentemente pratico - possono essere redatte in forma libera, dal flow chart o schema grafico, all'elencazione di operazioni in sequenza, alla tabella ed a qualunque altra forma i responsabili ritengano opportuna.

1.f.2.2 RELAZIONI PERIODICHE

Il Capo Progetto effettuerà relazioni periodiche contenenti lo stato di avanzamento dei lavori riferito ad ogni tipologia di servizio previsto nei capitolati di gara e nel presente progetto fornendo le seguenti informazioni sintetiche:

- ✓ Relazione sintetica in merito ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse; Stato dell'obiettivo (in attesa, in corso, completato, sospeso, annullato); ; Fase del ciclo di vita dell'obiettivo; Programmazione dell'obiettivo; Programmazione del collaudo; Esito del collaudo; Analisi degli scostamenti; Motivazioni degli scostamenti; Eventuali azioni correttive.

1.f.2.3 WORKFLOW DI GESTIONE PROCEDURE

A seconda delle logiche di gestione dei processi implementati, il sistema proposto è predisposto per l'affiancamento a un sistema di workflow procedurale e documentale a corredo della soluzione.
Gli Enti e gli operatori RTI, infatti, implicitamente o meno, lavorano per processi. Che questi processi siano documentati su fogli elettronici, su ordini di servizio, o semplicemente siano parte della conoscenza lavorativa degli addetti, sono i processi che governano il lavoro giorno per giorno. L'obiettivo del workflow è non solo di gestire i processi con la tecnologia, ma anche creare una cultura che incoraggi la condivisione delle informazioni all'interno dell'organizzazione. Il workflow promuove l'idea che una struttura aziendale lavori meglio grazie alle informazioni che sono memorizzate, condivise e distribuite fra addetti. I termini "processo" e "sistema di workflow" sono spesso ed erroneamente considerati la stessa cosa.

- ✓ un processo è una sequenza delle attività strutturate effettuate in sequenza, o parallelamente, da due o più individui per raggiungere un obiettivo comune;
- ✓ un sistema di workflow tipicamente automatizza le attività manuali nel processo.

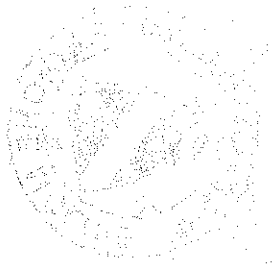
Le altre caratteristiche sono la modellazione dei processi, la connettività e il reporting. Il sistema di workflow proposto supporta la modellazione e la manipolazione dei processi, assieme alla loro misurazione, tracciabilità e miglioramento. Le funzionalità ad alto livello della soluzione sono:

1. definizione dei processi, o modellazione, traccia e definizione dei processi;
2. esecuzione dei processi, attività critica, che richiede un database con le regole dei processi ed un motore, in grado di iniziarli, eseguirli e controllarli automaticamente;
3. monitoraggio dei processi, permette ai Responsabili di vedere i colli di bottiglia potenziali e di controllare l'avanzamento del lavoro;
4. integrazione, la disponibilità di più connettori che colleghino logicamente le varie applicazioni commerciali/gestionali dell'organizzazione;
5. interfacciamento utenti, per consentire alle persone d'interagire facilmente con il motore dei processi.

L'operatore è supportato, in questo modo, nello svolgimento delle attività lavorative. È il processo che attraverso il workflow automatizza il lavoro e spinge le attività, le informazioni e i documenti necessari direttamente sulla scrivania elettronica (desktop) di chi deve eseguire il lavoro. Il responsabile di processo vede in ogni momento a colpo d'occhio dove il processo è fermo. Lavora per eccezioni ed è subito in grado di generare azioni correttive e/o di modificare il disegno di quel processo in corso d'opera se la situazione lo richiede.

1.f.2.4 STRUMENTO DI GESTIONE DEI PROGETTI TODOYU

Il progetto prevede l'utilizzo del software Todoyu per la gestione del progetto di dispiegamento. Il progetto di dispiegamento potrà essere tenuto sotto controllo dall'Ente, il quale avrà a disposizione le singole fasi di avanzamento e potrà individuare autonomamente ritardi e criticità. Todoyou è un software di Project Management con funzioni per la pianificazione delle attività aziendali e la collaborazione a distanza, gestione calendario e Time Tracking. Si tratta di un programma gratuito e Open Source scritto in PHP e interamente basato su web, accessibile da qualsiasi computer connesso a internet tramite il semplice browser indipendentemente dal sistema operativo. L'inserimento del software Todoyou per la gestione del dispiegamento, consente all'Ente di acquisire una tecnologia che sarà riutilizzabile eventualmente in diversi progetti futuri. Todoyou si presenta con un pannello di accesso che riassume le attività degli attori coinvolti nel progetto, sia da parte dell'Ente che da parte del RTI, con una panoramica dei lavori previsti e diversi filtri di visualizzazione dati. È possibile avviare e interrompere le sessioni di lavoro con cronometraggio per tenere traccia del tempo impiegato per ogni task. La pianificazione del progetto permette la definizione dei vari task con organizzazione gerarchica e dello status, dei dettagli, del tempo stimato e di molto altro. Ogni compito può essere assegnato a se stessi oppure ad un altro membro del gruppo di lavoro, con la possibilità di allegare file e commenti favorendo la collaborazione tra i membri del team e organizzando le informazioni in maniera coerente e facile da reperire. Tramite il cronometro si possono inoltre registrare i tempi di realizzazione mantenendo il foglio ore aggiornato, permettendo di stimare i tempi di realizzazione ed elaborando rapporti mensili sulle ore di lavoro individuali.



Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
Agenzia Entrate
00006868 00004FF6 WDTMLD01
00024996 09/12/2015 10:32:49
4578-00088 AB5B8689468F7A87
IDENTIFICATIVO: 01141047992334
0 1 14 104799 233 4

1.f.2.5 DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione e tutte le informazioni relative alla gestione del mor apposito database accessibile via Web da parte del personale autorizzato, con effettuate, le analisi e le statistiche, sia in forma tabellare che di grafico, e le relazioni periodiche. Ogni fase di processo viene inoltre certificata attraverso la produzione ed archiviazione delle relative distinte comprovanti l'attività appositamente sottoscritte tra il personale RTI e il personale degli Enti, quali, a titolo esemplificativo, la distinta comprovante il ritiro e la restituzione dei documenti (analitica e sintetica), la distinta di accettazione degli atti da stampare – il report del sistema di controllo evoluto in fase di stampa e composizione del plico per l'imbustamento – la distinta di accettazione postale e così via.

1.f.3 RENDICONTAZIONE E RIVERSAMENTO AGLI ENTI DELLE SOMME RISCOSSE

Il sistema illustrato propone una soluzione avanzata ed ottimale rispetto all'esigenze dell'Ente di conoscere e monitorare l'attività del RTI, non solo a riguardo delle riscossioni ma nell'abito di tutte le attività svolte e in corso di svolgimento, ottenendo un quadro sintetico, in tempo reale mediante l'interrogazione del software e relazioni periodiche verbali e scritte da parte del Responsabile di Progetto. L'apparato di rendicontazione e di riversamento consente di convogliare tutte le riscossioni effettuate su diversi canali di pagamento normalizzando le informazioni relative. Attraverso la parametrizzazione di un calendario è possibile stabilire i termini temporali della rendicontazione e dei riversamenti (per le entrate per cui si effettua la riscossione delle somme)- Il sistema provvede automaticamente alla quadratura dei pagamenti con gli estratti conto (del Concessionario o dell'Ente), e genera la rendicontazione delle riscossioni e la rendicontazione degli eventuali rimborsi effettuati. Una volta prodotta la rendicontazione all'Ente, questa viene "consolidata" e di conseguenza resa immodificabile, eventuali aggiustamenti da apportarsi saranno compresi nel periodo di consolidamento successivo (storni). La rendicontazione così prodotta è precisa, puntuale e risponde all'esigenze dell'Ente per una corretta allocazione delle entrate nel bilancio comunale. Le rendicontazioni (analitica e sintetica) verranno effettuati, in conformità a quanto previsto dall'Ente e dalla vigente normativa. **Il sistema di rendicontazione dei pagamenti genera e rende immediatamente disponibili compie delle rendicontazioni cartacee trasmesse per raccomandata a/r e in formato digitale, per il download via web (apposita sezione Web) o mediante invio in email, in svariati formati (es. PDF/xls), invio che avverrà giornalmente - Il software permette inoltre in ogni momento ed in piena autonomia, di seguire l'andamento della esecuzione e della riscossione in tempo reale, mediante grafici riepilogativi di facile leggibilità e consente inoltre di esportare i risultati ottenuti dalle ricerche in diversi formati compatibili con i più diffusi sistemi di office automation commerciali o open source.** I dati rendicontati verranno suddivisi per ciascuna tipologia di entrata all'interno della quale le riscossioni vengono ripartite per anno di competenza ed ulteriormente per periodo di riferimento, con l'indicazione degli estremi necessari all'identificazione del titolo; inoltre per imposta/tassa, sanzioni, interessi ed addizionali e qualsiasi altro elemento che compone la pretesa creditoria. Con la stessa periodicità saranno disponibili i flussi di ritorno relativi alle riscossioni effettuate e già rendicontate in formato idoneo (tracciato Poste Italiane) allo scarico per l'aggiornamento dei pagamenti sugli applicativi utilizzati dai singoli uffici comunali. E' altresì possibile effettuare analisi, ricerche ed estrapolazioni di dati sulle riscossioni, ottenendo un "estratto conto" per soggetto debitore, identificato tramite codice fiscale, dal quale si rileva la situazione debitoria complessiva. A titolo esemplificativo si riporta di seguito l'elenco delle informazioni indicate nella rendicontazione di dettaglio e sintetica, che verrà prodotta all'Ente con la periodicità indicata e ogni qualvolta che l'Ente la richieda. Sono disponibili, per l'Ente, numerosi strumenti di estrazione e ricerca dei versamenti stessi, suddivisi settore, entrata, anno di riferimento, anno di versamento e per ogni elemento che identifica la pratica o il versamento stesso e determinazione delle somme relative al contributo IFEL a norma di legge. **PAGAMENTI RATEALI:** Attraverso il software è possibile visualizzare e controllare l'andamento delle rateizzazioni concesse ai debitori, individuando automaticamente le pratiche per le quali perviene la decadenza della rateizzazione nel caso del mancato pagamento delle rate nei termini previsti. Si precisa che i provvedimenti di rateazione prevedono l'emissione, la stampa e l'invio al cittadino della comunicazione con allegati i bollettini per l'effettuazione del pagamento rateale. **STRUMENTI DI ANALISI: La soluzione**

IMPOSTE E TASSE SPEZZINE Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA
Oscar Salvatore Creset S.p.A. Gabriele Cristantielli

proposta è al servizio delle decisioni strategiche dell'Ente, progettata per fornire livelli di approfondimento e analisi delle performance tipici delle grandi realtà, i dati sono protetti, chiari e facili da interpretare, Il fondamento per prendere decisioni consapevoli. Sono previsti appositi strumenti di analisi, via web e a mezzo di report strutturati, per facilitare la programmazione delle entrate. Ad esempio, in funzione di ogni entrata è possibile conoscere la riscossione per aggregati omogenei (per tariffa e/o aliquota o tipologia di soggetti o oggetti) ad una scadenza, con la possibilità di ottenere delle proiezioni future in termini di gettito. La piattaforma è predisposta di "un'area di transito", innovazione di notevole portata, che permette di effettuare proiezioni economiche e statistiche ipotizzando scenari applicativi differenti (sanzioni, interessi ecc..). In realtà permette molto di più, in pratica consente una "lavorazione virtuale delle pratiche", gestendo modifiche e passaggi a step successivi. Fino a che tale analisi non assume lo stato di "definitiva", non modifica mai realmente lo stato delle pratiche lavorate, ma rimane circoscritta in un "ambiente separato". L'analisi viene costruita in piena autonomia dall'operatore, attraverso l'applicazione di filtri dinamici, ad esempio un responsabile di Settore può voler capire l'impatto di una modifica al limite di esenzione per la riscossione. Solo dopo aver verificato la correttezza dell'analisi temporanea si potranno consolidare e gestire le diverse lavorazioni. **RIMBORSI:** Il cittadino potrà rivolgere istanze di rimborso all'Ente o al RTI, in quest'ultimo caso Il RTI provvederà, se ritenuto gradito, all'immediato inoltro della pratica all'Ente. L'avvio dell'istruttoria del caso e comunque l'immediata evasione della pratica sarà a carico del RTI. L'Ente potrà visualizzare via Web, massivamente o per singola pratica, i provvedimenti di sgravio. I relativi rimborsi da effettuare che verranno effettuati dal RTI mediante invio a mezzo posta di apposita comunicazione con allegato assegno circolare, a mezzo bonifico bancario, direttamente allo sportello o mediante altre modalità che verranno concordate con l'Ente. Come indicato verrà prodotta apposita rendicontazione delle somme rimborsate, per il recupero dall'Ente delle stesse, sono richiamate e garantite modalità in merito alla comunicazione al cittadino avente diritto alla restituzione delle somme per eccedenze di pagamento, al riversamento delle eccedenze non riscontrate dal cittadino, al computo degli interessi e al rilascio di quietanze al cittadino con trasmissione telematica al Comune.

Nome	descrizione	Perchè è migliorativo
Gestione molteplici entrate tramite configuratore e gestore flussi	Consente di aggiungere la gestione di nuove entrate con semplici configurazioni	Semplifica e snellisce la gestione delle modifiche ai tributi da incassare, anche senza intervento di tecnici
workflow per la gestione dei flussi di lavoro	Sistema di controllo avanzamento delle lavorazioni	Consente con facilità ai responsabili di visionare lo stato del processo di lavorazione di ciascuna pratica o lotto.
Simulazione lavorazione lotti	Sistema per la simulazione di lavorazioni di pratiche	Perché consente di simulare l'intero processo di lavorazione di un lotto, compresi gli importi calcolati, senza modificare effettivamente lo stato delle pratiche. In questo modo si possono valutare diverse strade per l'Ente.
Organico in corrispondenza di picchi di lavoro.	Gestione dei carichi di lavoro	Perché l'RTI, disponendo di personale sul territorio, può apportare aggiunte nei momenti in cui il personale dell'Ente non sia sufficiente a garantire il livello di servizio.
Interfacciamento con il Comune/Ente	Regolazione delle comunicazioni e delle decisioni riguardo l'avanzamento delle procedure	Perché possono essere gestite dall'Ente che lo desidera attraverso un proprio cruscotto che funziona da sistema di controllo e strumento di decisione
Quadratura conti correnti	Consente di accertare	Perché il RTI dispone di una procedura che

postali	che tutto quanto viene incassato venga gestito e riversato	riproduce le logiche bancarie di Poste e consente di individuare i singoli versamenti all'interno di ogni riga di estratto conto, consentendo la gestione puntuale di eventuali problematiche altrimenti irrisolvibili

1.h QUALITÀ DEL COMPLESSIVO GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO E DEPUTATO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI VALUTATO IN TERMINI DI ESPERIENZE SPECIFICHE E STRETTAMENTE ATTINENTI AI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO MISURATE IN ANNI DEL SOLO PERSONALE MESSO A DISPOSIZIONE

Il progetto prevede la messa a disposizione di risorse umane ed strumentali su tutto il territorio regionale, **il gruppo di lavoro sarà composto da n. 78 risorse che assommano n. 891 anni di esperienza specifica di settore.**

Dette risorse saranno impiegate con visione su tutti gli Enti gestiti, indipendentemente da dimensionamento degli stessi, avendo l'obiettivo di garantire col suddetto personale, al medesimo livello qualitativo, i servizi espletati, le tempistiche, i servizi di front office e tutti i servizi accessori. **Criteri di dimensionamento del personale:** in merito al numero di personale impiegato presso gli uffici (gestioni locali e presso gli Enti), per tutte le fasce di abitanti verranno applicati di massima i criteri di dimensionamento di cui al paragrafo successivo, legati in maniera direttamente proporzionale, ai servizi effettivamente da svolgere. **Il personale che verrà inserito nel proprio organico dovrà rispettare i requisiti minimi di idoneità previsti dal SGQ aziendale**. In conformità a quanto disposto dall'art. 22 del Capitolato d'oneri si riporta la composizione del gruppo di lavoro, con specificazione del nominativo, del ruolo e degli anni di esperienza di ogni persona appartenente al team.

1.h.1 GRUPPO DI LAVORO - DIPENDENTI GIA' IN FORZA AL RTI

Prog.	Nominativo	Ruolo	Qualifica speciale	Esperienza nel settore espressa in anni
1	Miroli Giorgio	Responsabile Regionale e Responsabile ICP	Ufficiale della riscossione	21
2	Carrani Alberto	Responsabile provinciale		23
3	Miccinilli Carlo	Responsabile tecnico - tributario IUC		17
4	Bocchino Enrico	Responsabile ufficio legale	Avvocato Ufficiale della riscossione	20
5	Antonelli Francesca	Responsabile personale e qualità		8
6	Majello Matteo	Responsabile informatico		10
7	Amato Pietro	Responsabile Cosap		23
8	Perotti Roberto	Staff legale: aggiornamento normativo, formazione interna, consulenza legale, studi, preparazione di pareri	Avvocato	2
9	Testani Sara	Staff legale: gestione del contenzioso ovvero gestione delle controversie sottoposte a giudizio	Avvocato	4
10	Fantozzi Sefano	Responsabile rilevazioni tributarie	Ufficiale della riscossione	21
	TOTALE			**149**

1.h.2 GRUPPO DI LAVORO - ASSUNZIONE DEL PERSONALE DI CUI ALL'ARTICOLO 25 DEL CAPITOLATO

Il RTI si impegna ad assorbire ed utilizzare, prioritariamente, il personale già dipendente del concessionario Esattorie SpA che in precedenza gestiva le medesime attività per la quasi totalità degli enti beneficiari della presente convenzione.

Prog	Nominativo	Ruolo	Qualifica specifica	Anzianità settore espressa in anni
1	Antignani Nicola	Operatore di sportello		7,25
2	Appulo Emma	Operatore di sportello		7,99
3	Battista Luciana	Operatore gestione quote inesibili		8,00
4	Battistini Bruno	Addetto allo sportello		8,00
5	Bello Giuseppe	Tecnico informatico		8,00
6	Biancu Maria Addolorata	Addetto tributi maggiori		7,99
7	Borriello Tiziana	Addetto alla riscossione coattiva		5,17
8	Caldarola Francesco	Operatore di sportello		7,99
9	Campagnale Marco	Contabilità e rendicontazione		20,68
10	Centracchio Antonino	Addetto tributi maggiori		7,75
11	Cimino Luigi	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	26,10
12	Ciociola Francesco	Tecnico informatico		4,66
13	Copalucci Pina	Addetto alla riscossione coattiva		5,10
14	Corrado Katja	Relazioni con gli Enti		6,77
15	Cravero Giuliana	Operatore di sportello		7,00
16	Crudele Luigi	Messo notificatore	messo notificatore	4,09
17	De Angelis Tiziana	Operatore gestione quote inesibili		6,63
18	De Luca Cinzia	Gestione notifiche		7,58
19	Di Bartolo Rosario	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	24,10
20	Di Domenico Fausta	Operatore di sportello		3,81
21	Di Iorio Vincenzo	Addetto alla riscossione coattiva	ufficiale di riscossione	6,58
22	Di Leonardo Antonio	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	26,10
23	Di Lillo Maria Carmela	Operatore di sportello		7,00
24	Di Palma Giuliana	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	6,54
25	D'Orsi Cinzia	Operatore di sportello		7,44
26	Fabbiano Giuseppe	Gestione del contenzioso		1,99
27	Fardone Massimiliano	Addetto alla riscossione coattiva		7,20
28	Ferrante Massimo	Addetto alla riscossione coattiva		7,65
29	Granata Lorena	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	4,96
30	Gravelli Daniel	Tecnico informatico		3,32
31	Guglielmo Emilio	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	21,10
32	Iacoviello Carlo	Relazioni con gli Enti	ufficiale di riscossione	11,01



Prog	Nominativo	Ruolo	Qualifica specifica	Anzianità settore espressa in anni
33	Iannotta Antonello	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	6,58
34	Incitti Giulio	Tecnico informatico		6,75
35	Labella Giovanni	Operatore di sportello		7,87
36	Lombardozzi Agnese	Operatore di sportello		4,58
37	Mastronardi Luciano	Addetto alla riscossione		8,00
38	Matticoli Maurizio	Addetto alla riscossione coattiva		3,78
39	Mazzocco Raffaele	Addetto tributi maggiori		12,23
40	Moffa MariaBeatrice	Operatore gestione quote inesibili		7,61
41	Orlando Vincenzo	Addetto tributi maggiori		3,87
42	Orsano Patrizia	Gestione del contenzioso	ufficiale di riscossione	18,51
43	Palange Vittorio	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	24,23
44	Pasquariello Salvatore	Addetto alla riscossione coattiva		8,00
45	Petrangelo Maurizio	Addetto alla riscossione coattiva		7,90
46	Pisano Antonio	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	27,44
47	Piscitelli Gennaro	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	22,35
48	Rapacchiano Elena	Operatore gestione quote inesib...		7,40
49	Rateni Alessandra	Responsabile di zona		12,67
50	Romandino Fabrizio	Operatore di sportello		5,61
51	Romani Roberto	Tecnico informatico		7,80
52	Rossi Lucia	Addetto alla riscossione coattiv		5,17
53	Russo Anna Marta	Contabilità e rendicontazione		5,44
54	Santoro Paolo	Operatore di sportello		6,28
55	Sauro Vito	Responsabile di zona		7,86
56	Sciuto Maria	Responsabile operativo area accertamento ed esecuzioni		30,94
57	Sellecchia Marco	Addetto alla riscossione coattiv		13,13
58	Sese Antonio	Addetto alla riscossione coattiva		4,86
59	Biagio Silvano	Operatore di sportello		27,57
60	Simioli Baldassarre	Responsabile operativo area bollo		22,18
61	Sorgente Roberto	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	25,59
62	Straccialano Annalisa	Addetto tributi maggiori		8,00
63	Straccialano Lorenzo	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	24,23
64	Tortola Mara	Operatore di sportello		6,92
65	Tortora Vincenzo	Contabilità e rendicontazione		21,10
66	Tucci Santola	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	6,54
67	Vevoto Angelo Antonio	Ufficiale della Riscossione	ufficiale di riscossione	21,00
68	Volpe Luciana	Addetto tributi maggiori		7,19

Prog	Nominativo	Ruolo	Qualifica specifica	Anzianità settore espressa in anni
	TOTALE NEO ASSUNTI			**742,69**
	TOTALE GENERALE			**891,69**

Si precisa che le mansioni riportate, anche desunte dai singoli curricula, sono da considerarsi indicative. A seguito dell'aggiudicazione e di avvio delle attività verranno meglio definiti i ruoli del personale sia in rifermento alle caratteristiche effettive ed obiettivi personali riscontrati nei colloqui individuali sia in base al fabbisogno ed alle necessità organizzative del RTI e degli Enti affidatari.

1.h.2.1 CRITERI DI DIMENSIONAMENTO

Il dimensionamento del gruppo di lavoro, nelle sedi del RTI ed all'interno dei gruppi di lavoro dislocati presso gli Enti, può essere stimato in via indicativa analizzando esperienze precedenti in materia, maturate per servizi identici o similari precedentemente svolti dalle Aziende componenti il RTI. La sede principale di Campobasso si qualifica come una sede di raggruppamento, ove avranno base operativa la maggior parte delle figure impiegate nei servizi, fatta eccezione del personale dedicato presso le sedi di Isernia e Termoli e delle ulteriori sedi richieste dagli Enti (Venafro, Boiano, Campomarino, Larino, Montenero di Bisaccia, Guglionesi, Riccia e Agnone). I parametri saranno calcolati cumulativamente sulla sommatoria dei servizi ivi svolti per i vari Enti. Le stime del RTI hanno preso a riferimento i dati di gara e quindi i seguenti parametri di massima:

- ✓ nel primo anno di attività si considera che:
  - aderiranno circa il 70% degli Enti che usufruiranno di circa il 60% dei servizi disponibili;
- ✓ nel secondo anno di attività si stima che:
  - aderiranno circa il rimanente 29% degli Enti;
  - i nuovi Enti (e gli Enti convenzionati l'anno precedente amplieranno le proprie richieste di servizio), ed usufruiranno di circa il 99% dei servizi disponibili;
- ✓ quasi la totalità delle fasi di start-up si compieranno entro il primo biennio;
- ✓ per le attività di supporto alla riscossione ordinaria si prevede una crescita fisiologica del 10% annuale in virtù dell'efficientamento del servizio e delle attività di ricerca evasione e la previsione di momenti di particolare criticità in occasione delle scadenze annuali ove potenziare le risorse disponibili;
- ✓ le attività di supporto alla riscossione coattiva e di ricerca evasione rimarranno costanti nell'intero periodo contrattuale con un andamento discendente negli anni successivi al primo per effetto dei miglioramenti dei servizi (aumento riscossioni nella fase ordinaria, eliminazione di latenze nei tempi per le fasi accertative ed esecutive, maggior controllo su evasione ed elusione dei tributi) che avrà sui contribuenti un effetto deterrente ed un meccanismo virtuoso con un maggior assolvimento spontaneo degli obblighi tributari.

<u>Criterio di proporzionalità rispetto ai servizi svolti, migliorativo rispetto alle richieste di gara</u>

L'organico necessariamente verrà incrementato in funzione delle dimensioni e tipologia del servizio svolto e richiesto dagli Enti che via via aderiranno alla convenzione e che usufruiranno del servizio cumulativamente nel Capoluogo di Provincia e presso le sedi.

Nel computo del personale, il numero di persone in funzione agli atti gestiti od altri criteri di calcolo verrà arrotondato per eccesso, di conseguenza in caso di attivazione presso dette sedi (anche minima) di tutti i servizi, tra tutti gli Enti gestiti nella Provincia di riferimento, il criterio di dimensionamento ipotizzato dell'ufficio sito nel Capoluogo di Provincia sarà il seguente:

Il dimensionamento per il personale di back office, terrà conto:

- ✓ **dei tempi medi** di trattazione, elaborazione, generazione e misurazione degli SLA di servizio concordati all'atto dell'attivazione del servizio;
- ✓ delle tempistiche migliorative delle procedure, che verranno illustrate nel proseguo del presente documento;
- ✓ degli atti da elaborare, bonificare, posizioni da accertare, planimetrie da misurare, ecc …:

I criteri di massima, sono così riepilogati:

- ✓ TRIBUTI MAGGIORI: 1 persona ogni 20.000 immobili posizioni di gestione e ricerca evasione;
- ✓ RISCOSSIONE ORDINARIA: 1 persona full time ogni 25.000 avvisi emessi;
- ✓ RISCOSSIONE COATTIVA (oltre all'ufficiale della riscossione): 1 persona full time ogni 13.000 pratiche da gestire nella fase ingiuntiva o nelle successive procedure esecutive o cautelari ed 1 persona full time per le relazioni di inesigibilità.
- ✓ EVASIONE ENTRATE COMUNALI: 1 persona full time ogni 10.000 abitanti.

I casi nei quali non sia possibile ottenere multipli precisi di questi parametri o non si raggiungano tali limiti le persone ed i relativi orari lavorativi saranno concordati con le Amministrazioni Contraenti, tenendo conto delle indicazioni minime previste dal capitolato di gara.

Il dimensionamento del personale di front office terrà conto dei seguenti criteri:

- ✓ Giorni di apertura previsti dal capitolato e concordati in sede delle attivazioni delle singole convenzioni;
- ✓ Numero di atti che verranno emessi e conseguente numero di accessi annui allo sportello;
- ✓ Numero di sportelli aperti contemporaneamente;
- ✓ Ordine di priorità nel quale sono serviti gli utenti in coda in base all' arrivo (First In First Out), e la creazione di sportelli dedicati in momenti di particolare criticità legate all'emissione di atti (es. potenziamento sportello di due unità per capoluogo di provincia in occasione delle scadenze di pagamento;
- ✓ Tempi medi di attesa allo sportello e di evasione delle pratiche, tenuto conto degli SLA previsti di servizio e dettagliati per ogni singolo contratto attivato;
- ✓ degli accessi agli sportelli stimati in base ai criteri riportati di seguito:
  - o 1 ogni 5.000 utenti (su base annua) previsti allo sportello determinati in base ai volumi degli atti emessi.
- ✓ Il personale impiegato negli uffici, già in possesso della qualifica di messo notificatore o che verrà abilitato mediante apposito corso, potrà essere **nominato messo notificatore** per il territorio comunale di competenza, al fine di notificare direttamente gli atti ai cittadini in occasione delle attività di sportello.

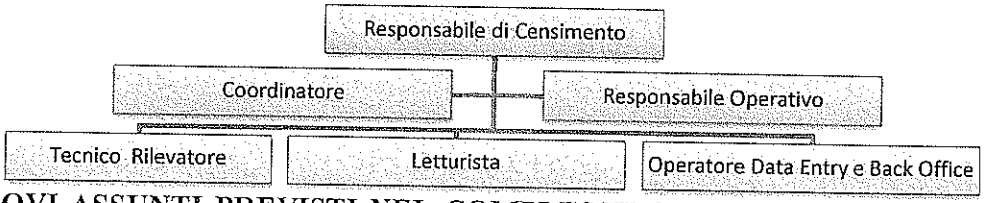
Nei periodi di emissione degli atti per scadenze tributarie o a seguito di carico per l'emissione di ingiunzioni di pagamento, azioni esecutive o cautelari, il RTI metterà a disposizione personale proveniente da sedi limitrofe per l'apertura di sportelli aggiuntivi, per garantire il mantenimento dei medesimi livelli di servizio anche in momenti particolarmente critici ed erogare tutti i servizi informativi relativi. Per quanto concerne la riscossione coattiva e le attività di censimento, detto supporto potrà essere erogato direttamente dal personale eventualmente impiegato (ufficiali della riscossione, messi notificatori, addetti al censimento) che sarà disponibile in determinati orari previa fissazione di un appuntamento con realizzazione di sportelli dedicati.

Giova precisare che sarà compito del Capo Progetto e dei vari coordinatori operativi gestire il corretto dimensionamento dell'ufficio, in base alle specifiche esigenze temporali (nella fase di start-up il fabbisogno di personale di back-office sarà superiore a quello di front-office e viceversa nella fase di emissione degli atti). Tutto il personale impiegato nell'ufficio a qualsiasi livello, appositamente formato, sarà intercambiabile, in modo da sopperire a tutte le esigenze di sostituzione per temporanee assenze in caso di malattia, infortunio o altri eventi (es. licenza matrimoniale).

Specifica struttura organizzativa censimenti e numerazione civica

L'assetto organizzativo per lo svolgimento del Servizio di Censimento delle UIU, della numerazione civica e delle letture contatori nel territorio sarà formato oltre che da una struttura di comando (Responsabile di censimento, Coordinatore e Responsabile Operativo) da figure specialistiche operative

sul territorio (Tecnico rilevatore) nonché da addetti alle operazioni di data entry e back office (Operatore data entry e back office).



1.i NUOVI ASSUNTI PREVISTI NEL COMPLESSIVO GRUPPO DI LAVORO RISPETTO ALL'ORGANICO AZIENDALE DELL'OFFERENTE ALLA DATA DI PUBBLICAZIONE DEL BANDO

Per l'espletamento del servizio, fermo restando i criteri di dimensionamento di cui al precedente paragrafo 1.h2.1), verranno assunti nel proprio organico **n. 72 nuovi addetti - prevedendo prioritariamente l'assorbimento di tutto il personale già dipendente di Esattorie S.p.A** e successivamente selezionando eventuali idonee nuove risorse.

2 CARATTERISTICHE DEL SOFTWARE

Nei capitolo seguenti saranno illustrate le caratteristiche del software proposto per la messa in esercizio dei servizi offerti.

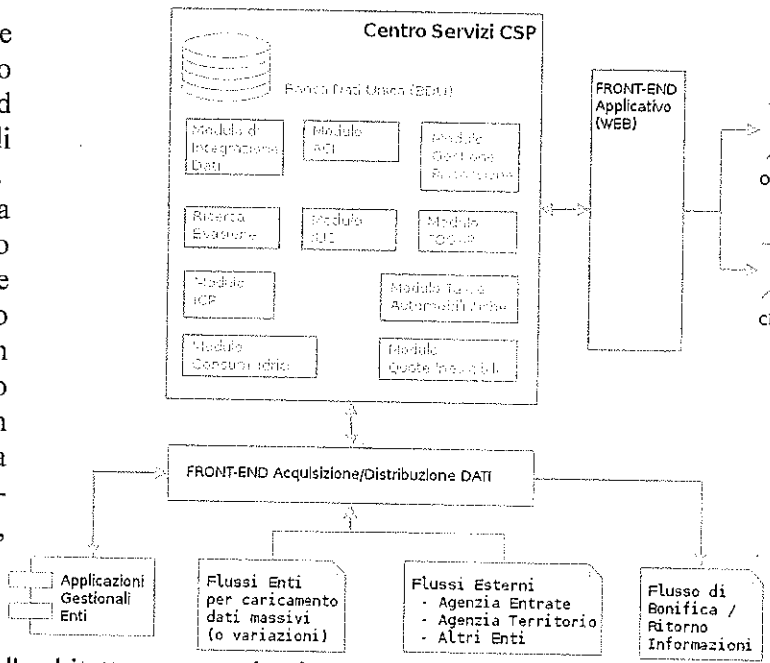
2.a ARCHITETTURA APPLICATIVA COMPLESSIVA DELLA SOLUZIONE INFORMATICA PROPOSTA

L'architettura applicativa complessiva è rappresentabili, in maniera schematica, dalla seguente immagine esemplificativa:

L'architettura complessiva del sistema si basa su un Centro Servizi (CSP), visto come centro nevralgico (modulare) della soluzione.

Il Centro Servizi dialoga con due componenti periferiche che hanno finalità specifiche: Front-End applicativo, il Front-End di Acquisizione e Distribuzione Dati.

La suddivisione modulare proposta consente il disaccoppiamento logico ed applicativo delle funzionalità offerte, permettendo l'adozione di strumenti in linea con le best practices adottate a livello nazionale ed internazionale, in risposta anche ai progetti a diffusione nazionale di e-government, ricerca evasione, gestione delle entrate locali, etc.



2.a.1 CENTRO SERVIZI

Come riportato in premessa, l'architettura complessiva si basa sul Centro Servizi, cuore logico/funzionale del sistema informativo.

Il CSP è un elemento logico composto, a sua volta, da moduli che specializzano diverse funzionalità:

- Moduli di Integrazione/Normalizzazione/Bonifica Dati
- Moduli di Ricerca Evasione (con le diverse specificità)
- Modulo di Gestione dell'Anagrafe Comunali degli Immobili (ACI)
- Modulo di Gestione GIS
- Modulo di Gestione IUC
- Modulo di Gestione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP), Diritti di Affissione e Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche (TOSAP)
- Modulo di Gestione rilevazione dei consumi idrici e dei relativi canoni



Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
Agenzia Entrate
00006868 00004FF6 WDTMLD01
00024994 09/12/2015 10:32:40
4578-00088 00EFD6562D6133
IDENTIFICATIVO: 01141047992356
0 1 14 104799 235 6

- Modulo di Gestione Recupero delle Quote inesigibili
- Modulo di Gestione delle Tasse Automobilistiche
- Modulo di Gestione della Riscossione delle Entrate
- Altri moduli "utility" per la stampa, la postalizzazione, gestione del sistema informativo, etc

Il Centro Servizi utilizza una Banca Dati Unica (Integrata, Bonificata, Normalizzata, con informazioni Certificate) come ulteriore elemento di raccordo tra i diversi moduli gestionali.
Questo implica l'esistenza di una anagrafica unica/certificata per ogni soggetto utilizzabile da ogni modulo gestionale per svolgere le proprie funzionalità.
E' presente inoltre una anagrafica unica degli immobili, unitamente alle informazioni catastali censuarie e metriche derivate dai flussi ufficiali del catasto.
La Banda Dati Unica Integra tutte le informazioni provenienti dalle diverse fonti di alimentazione (interne all'Ente o Esterne) e permette inoltre di acquisire informazioni certificate tramite scambio dati con l'anagrafe tributaria tramite rivestizione di Codice Fiscali o altre informazioni anagrafiche.
La modularità del Centro Servizi consente inoltre di introdurre, anche in futuro, nuovi elementi verticali di gestione (ad esempio: Sistemi di Gestione dei Servizi Scolastici, Sistema di Gestione delle Locazioni, etc) senza alterare il disegno complessivo. Anzi, i nuovi elementi modulari potranno beneficiare dell'insieme dei servizi orizzontali messi a disposizione del centro servizi quali: Banca Dati Unica, Gestione della Riscossione, Portali per i Cittadini, Sistema di Rendicontazione per gli Enti che andranno a gestire facilmente le nuove informazioni trattate.

I.C.A. s.r.l. IMPOSTE COMUNALI AFFINI Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA

2.a.2 FRONT-END APPLICATIVO

La Componente di Front-End Applicativo è la componente di accesso dedicata ad operatori e cittadini e permette di fruire delle funzionalità proprie del sistema tramite semplici ed interattive interfacce di natura web (fruibili quindi attraverso i più diffusi web browser).
Il Front-End espone quindi le interfacce utente applicative dei diversi moduli presenti all'interno del Centro Servizi.
Tramite il Front-End le applicazioni verticali permettono la fruizione e la veicolazione, anche verso i cittadini, di tutte le informazioni inerenti i tributi in un unico punto di accesso, integrabile con i servizi on-line, informativi e dispositivi, eventualmente già offerti dagli Enti sui propri portali.

2.a.3 FRONT-END ACQUISIZIONE/DISTRIBUZIONE DATI

Il Front-End di Acquisizione e Distribuzione Dati è il modulo che sovraintende all'acquisizione ed alla distribuzione delle informazioni verso e da il Centro Servizi, in particolare si occupa di scambiare informazioni con gli applicativi gestionali degli enti attraverso cooperazione applicativa utilizzando gli standard nazionali di interoperabilità, e di gestire lo scambio di flussi informativi ove la cooperazione applicativa non sia applicabile.
Tale componente è in oltre in grado di garantire, all'esterno, i flussi informativi, puntuali/in tempo reale o massivi/batch, che saranno richiesti quali 'esportazioni' dei dati integrati nella banca dati unica.

2.a.4 MODULO DI INTEGRAZIONE DATI

Il Modulo di Integrazioni Dati è un sistema composto da moduli specifici che svolgono diverse funzionalità: in particolare esistono tre moduli:

- Gestore, che sovraintende le attività e decide/ripartisce i carichi di lavoro per i diversi Enti e per i diversi flussi
- RETL, che si occupa dell'interpretazione e primo caricamento dei flussi
- MIND, che si occupa della normalizzazione, integrazione e bonifica dei flussi, andando a popolare la Banca Dati Unica

Creset S.p.A. Gabriele Cristanziani

2.a.5 SISTEMA DI CARICAMENTO (RETL)

RETL è il modulo che soprintende l'interpretazione ed il caricamento dei dati giunti tramite il "Front-End Acquisizione/Distribuzione Dati" verso il mondo RDBMS.

Il Gestore può attivare un numero variabile di istanze di RETL sulla base delle impostazioni e delle necessità per parallelizzare i caricamenti.
Ogni istanza di RETL si occupa, parallelamente, di caricare un flusso di dati specifico, procedendo in maniera seriale su più file che siano contemporaneamente dello stesso Ente e dello stesso Flusso (ciò importante quando si opera su flussi di variazione, affinché non si cambi l'ordine temporale delle variazioni), mentre procede in maniera parallela per Enti diversi o Flussi diversi anche del medesimo Ente.
RETL è un ETL specificatamente sviluppato per essere particolarmente efficiente svolgendo poche operazioni di base:

- attivazione del caricamento di un flusso tramite evento o scheduler
- caricamento di diversi tipi di flussi (testo, accesso diretto a DB, xml, plugin specifici)
- integrazione con il sistema gestore per la gestione della parallelizzazione

L'approccio estremamente modulare ha consentito di concentrare ed ottimizzare il modulo su task semplici e specifici così da renderlo estremamente performante.
Sono già state sviluppate e devono essere solamente riutilizzate (dopo aver caricato già milioni di record) le regole di caricamento in grado di gestire i seguenti tracciati standard:

- Catasto Urbano
- Catasto "Metrico"
- Catasto "Vettoriale"
- DOCFA
- Dichiarazioni Redditi Sintetiche
- Dichiarazioni Redditi Analitiche
- Bonifici Bancari/Postali
- Utenze (elettriche, gas)
- Contratti di Affitto
- Successioni
- altri tracciati di Agenzia Entrate e Agenzia del Territorio

RETL possiede inoltre BR già sviluppate e testate per caricare tantissimi tipi di tracciati (ad esempio il Comune di Firenze sincronizza attualmente oltre settanta banche dati ognuna con un tracciato diverso) come Anagrafe Residenti, ICI, IMU, TASI, TARSU/TIA/TARI, Passi Carrabili, Servizi di Asili Nido, Pratiche Edilizie, e moltissime altre).

In sintesi il sistema di caricamento offerto presenta le seguenti qualità:

- capacità di aggiornamento automatico delle informazioni secondo varie modalità
- utilizzo della Cooperazione Applicativa per il reperimento delle informazioni
- indicatore sul numero record caricati in tempo reale e segnalazione di eventuali anomalie del flusso in tempo reale
- gestione trasparente di più Enti contemporaneamente per singolo nodo
- parallelismo nel caricamento dei flussi utilizzando più nodi sul medesimo ambiente o su ambienti ridondati, gestiti automaticamente dal sistema (modulo 'Gestore')
- gestione dei 'Delta' o Creazione dei Delta file (flussi di variazione)
- attivazione dell'aggiornamento in modalità sincrona (manuale), schedulata o per eventi
- caricamento con storicizzazione dei dati così come ricevuti dalla fonte

2.a.6 SISTEMA DI INTEGRAZIONE (MIND)

MIND è il modulo che si occupa della effettiva integrazione dei dati all'interno della base dati unica. E' un modulo particolarmente ottimizzato ed evoluto ed utilizza algoritmi di record-matching di alto livello con funzionalità specifiche per il calcolo della misura della distanza tra stringhe (Edit o Levenshtein Distance, Hamming Distance, Distanza tra Codici Fiscali, Qgram). La configurazione fine del sistema è attuabile mediante l'uso di una semplice interfaccia web.

Parimenti al modulo RETL, anche il modulo MIND è attivato a discrezione del Gestore ed è istanziabile dinamicamente un numero variabile di volte, in funzione della configurazione e dei carichi di lavoro; opera su gruppi di record omogenei in termini di flusso di provenienza. Esistono logiche che permettono di parallelizzare l'esecuzione di un numero estremamente elevato di istanze di MIND così da velocizzare i caricamenti di un fattore notevole. In sostanza la possibilità di parallelizzare le integrazioni dipende da due fattori:

- risorse infrastrutturali (hardware/software)
- tipologie dei record da integrare sulla base di necessità di esecuzione serializzata per evitare che record più recenti siano sovrascritti da record più "vecchi".

MIND Utilizza delle regole (definire BR di Integrazione) per svolgere le proprie funzionalità.
Quando ci si riferisce genericamente alle Business Rules di Integrazione si sottintende una classe più ampia di regole semplici che sono identificate come Regole di Scarto, Regole di Matching, Regole di Popolamento, Regole di Segnalazione (bonifica verso le basi dati sorgenti).

2.a.6.1.1 REGOLE DI SCARTO

Per ogni flusso è possibile definire un insieme di regole di scarto, basandosi sui valori presenti nei vari attributi del flusso e su funzioni di trasformazioni e confronto.

2.a.6.1.2 REGOLE DI MATCHING

Consentono di paragonare record per similitudine (e non per uguaglianza) in modo da integrare le informazioni provenienti anche da ambiti completamente diversi al fine di far convergere i dati verso una unica interpretazione e rappresentazione. Sono particolarmente importanti in quanto consentono di riconoscere, ad esempio, come unico soggetto, due record che differiscono perchè incompleti o con errori di digitazione.
In funzione del particolare attributo di confronto da misurare si possono utilizzare algoritmi più o meno sensibili al verificarsi di determinate variazioni, tra questi troviamo:

- Edit o Levenshtein Distance
- Hamming Distance
- Distanza tra Codici Fiscali (algoritmo sviluppato specificatamente vista la quantità di casistiche di questo tipo che tiene conto di sostituzione di lettere specifiche es. la lettera "O" con lo zero, la lettera 'I' con il numero uno, etc., in aggiunta al "normale" algoritmo di Leventshtein)
- Q-gram

Sulla base dei confronti e di soglie prederminate è stabilita la corrispondenza di più record verso la medesima entità.

2.a.6.1.3 REGOLE DI POPOLAMENTO

MIND utilizza le regole di popolamento per gestire le informazioni e decidere se e come popolare le strutture della BDU.
Per ogni attributo esistono regole di trasformazione del dato che consente, ove opportuno, di modificare la rappresentazione del dato senza alterarne, se non specificatamente voluto, il valore. Ad esempio si può voler formattare una cifra utilizzando opportunamente sempre lo stesso formato (es. € 1.943,00) anche se in input abbiamo un dato non formattato (es. 1943), le date possono voler essere rappresentate sempre nello stesso formato, si possono voler compiere altri tipi di trasformazioni, etc.
L'uniformità della rappresentazione degli indirizzi è una casistica più complessa e le funzioni di analisi e rappresentazione di un indirizzo sono particolarmente complesse ed è stata sviluppata una funzionalità particolarmente evoluta.

2.a.6.1.4 REGOLE DI SEGNALAZIONE (BONIFICHE DI RITORNO)

In funzione di quanto avvenuto a livello di popolamento, un record può nel frattempo risultare modificato.

In caso di modifica di un record esistente le banche dati che concorrono a popolare (anche passivamente) il record in oggetto, possono essere avvertite che il record si è modificato (in generale è stato aggiornato e/o corretto). Non tutte le banche dati presentano tutti gli attributi presenti sulla BDU. Le banche dati che possiedono uno degli attributi che si sono modificati saranno informate del cambiamento, così che queste possano recepire la modifica e correggere il dato. Tale situazione è tipica di banche dati non certificanti che ricevono informazioni da banche dati certificanti, come correzioni di Cognomi, Nomi, Codici Fiscali, date di nascita o di morte, indirizzi di residenza, etc.
Le Regole di Segnalazione sono tali che specificano il formato di trasmissione del dato (se il default non fosse sufficiente) e se e quando la segnalazione deve essere effettuata.
Un'apposita applicazione (Esiti Qualità) permette agli operatori degli Enti di vedere in anteprima le segnalazioni che MIND ha preparato per ogni banca dati. E' possibile settare il sistema affinché invii automaticamente le segnalazioni (via cooperazione applicativa), oppure affinché queste restino confinate a livello di applicazione, utilizzabili, volendo, per applicare manualmente le bonifiche. Tramite l'applicazione è anche possibile selezionare quali bonifiche ricevere e quali eventualmente scartare e ricevere quindi, via cooperazione applicativa o tramite report, le bonifiche volute.

In sintesi, per quanto attiene le componenti di integrazione, si hanno le seguenti caratteristiche:

- Evolute logiche di integrazione del modulo "MIND"
- KPI (numero record inseriti/scartati, dettaglio scarti, indicatori per anomalie, indicatori globali, indicatori di scostamento)
- Report casistiche anomale di sintesi e di dettaglio
- Gestione Multi Ente
- Forte Parallelismo dei processi e ottime performance di caricamento
- Gestore di risorse automatico in funzione del carico e delle disponibilità infrastrutturali
- Caricamento secondo il paradigma soggetti, oggetti, relazioni
- Normalizzazione e Bonifica delle informazioni
- Normalizzazione e bonifica in particolare dei dati di localizzazione tramite parser, processo di matching probabilistico ed analizzatori semantici.

2.a.6.1.5 ESITI QUALITÀ

Detto della centralità delle funzionalità legate alle regole di riconciliazione, la gestione dei dati non riconciliati, quindi da bonificare, dovrà comunque avvenire a valle dei processi di caricamento/aggiornamento con processi correttivi, governati da criteri, che in un applicativo multi Ente potrebbero basarsi su regole specifiche proprio per Ente e non omogenee;
"Esiti Qualità" è la principale applicazione di controllo dei dati che transitano attraverso i processi di integrazione e bonifica delle informazioni.
Nonostante "Esiti Qualità" sia un'applicazione di semplice utilizzo e user friendly, ha la grande prerogativa di aprire le porte ai processi di integrazione, tipici di MIND, evidenziando così il modo in cui operano e quali risultati si possono raggiungere.
La semplicità di utilizzo e di consultazione è stato uno dei requisiti fondamentali posti alla base della progettazione. Si è voluto così evitare di realizzare una interfaccia più ricca, ma meno immediata, con il rischio di una minor concentrazione sull'attenzione necessaria a trattare correttamente gli aspetti su cui opera "Esiti Qualità". Questi aspetti sono:

- **Report Iniziale** – Indica la quantità di modifiche, problemi e Match Indecisi generati dai processi di integrazione.
- **Suggerimenti** – Le modifiche che MIND consiglia siano riportate in ogni BDS/Tabella. L'operatore può selezionare se ricevere tutte le segnalazioni oppure solo una parte. Il sistema dispone di filtri di ricerca di segnalazioni specifiche mediante vari criteri di selezione. Ogni suggerimento può essere accettato, ignorato, rimosso o segnalato come errato.
- **Scarti** – Record la cui integrazione non si è conclusa positivamente per ragioni legate alle caratteristiche del dato. E' qui riportato il record e le motivazioni dello scarto per singolo record.



Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
Agenzia Entrate
00006868 00004EF6 WDTMLD01
00024993 09/12/2015 10:32:35
4578-0008R D635C588D47E548F
IDENTIFICATIVO 01141047992367
0 1 14 104799 236 7

L'operatore, sulla base delle indicazioni, può eventualmente valutare co per sottoporlo nuovamente al processo di integrazione.

- **Indecisi** – Record la cui integrazione ha determinato una situazione MIND, sulla base delle informazioni in suo possesso, non è stato in grado di stabilire autonomamente se un determinato record presente in BDU è abbinabile a quello della base dati sorgente. L'operatore può quindi dirimere la questione valutando se ricomporre i due record o continuare a tenerli separati.
- **Suggerimenti Confermati** – Permette di vedere la 'storia' dei suggerimenti accettati, non accettati, o ritenuti errati.
- **Suggerimenti Errati** – Permette di vedere quali attributi di specifici record sono stati ritenuti 'errati' da parte di altri operatori. Così da innescare un processo di revisione della propria banca dati (qualificante) e poter confermare o meno il dato presente.

2.a.7 MODULO GESTIONE IUC

Una gestione corretta dei tributi comunali non può prescindere da una base certificata catastale implementata ed aggiornata sistematicamente sia da fonte Agenzia del Territorio sia da fonte Comunale.
Il modulo che andiamo ad illustrare riguarda essenzialmente la gestione del Territorio con uno sguardo rivolto principalmente alla gestione della IUC riguardante i tributi **IMU/TASI** e **TARES/TARI.** Questi sono stati pensati e sviluppati con una peculiarità che li contraddistingue e li qualifica in un percorso burocratico certo e certificato: ad ogni funzione svolta sia in modalità singola sia in modalità massiva esiste la certezza della verifica incrociata ed automatica con la relativa informazione esistente sulla banca dati ACI (Anagrafe Catasto Immobiliare).
L'intero modulo si basa su procedure informatiche che utilizzano in modo sistematico tecnologie avanzate web, su cui si inseriscono i sotto moduli di gestione dei diversi tributi e le Informazioni Catastali ACI, sia grafiche che alfanumeriche. Questo consente l'introduzione di un "sistema unificato di gestione del Territorio e delle riscossione di tributi, canoni ed entrate in genere", allo scopo di offrire:

- l'individuazione univoca della posizione debitoria (attuale e storica) del contribuente nei confronti dell'Ente.
- verifica della situazione di ogni singola unità immobiliare.
- supporto per un idonea programmazione finanziaria.
- base informativa conforme ad una politica di equità fiscale.
- semplificazione delle operazioni per il Cittadino/Impresa che normalmente avvengono presso lo sportello.
- agevolazione delle modalità di pagamento tramite la possibile integrazione del sistema con il portale web del Comune (ove presente), o tramite customizzazione del servizio di pagamento web su esigenze specifiche del Comune stesso.

Il costante aggiornamento dei dati attraverso il modulo di interscambio e l'importazione delle informazioni ricevute dalle diverse fonti che ne hanno la competenza gestionale, quali ad esempio il catasto per gli oggetti immobiliari, l'anagrafe comunale per i residenti, le dichiarazioni IMU/TASI, le successioni, i versamenti, le comunicazioni di iscrizione, cessazione e variazione per le diverse utenze TARES/TARI.
Consente inoltre di gestire dinamicamente le attività di sportello avendo integrate sia le funzioni di gestione ordinaria che quelle relative alle attività di accertamento. In pratica, il cittadino che si reca allo sportello può:

- avere informazioni sulla propria posizione attuale e complessiva, per tutti i tributi e della propria situazione catastale (sia fabbricati che terreni, che aree edificabili);
- avere informazioni e rendiconto sulla situazione contributiva dell'anno corrente;

- fornire informazioni che vengono recepite immediatamente dalla procedura e riproporre in diretta il calcolo del dovuto aggiornato e la stampa dei bollettini di versamento;
- avere e fornire informazioni sulla propria posizione pregressa, con l'immediata definizione della posizione, l'eventuale annullamento di provvedimenti o la riemissione degli stessi con la notifica immediata e diretta;
- provvedere ai dovuti pagamenti.

Sezione IMU/TASI

Il modulo consente la gestione Imposta Municipale Propria (IMU) e della TASI, articolandosi principalmente attraverso le seguenti fasi:

- Acquisizione delle dichiarazioni e dei versamenti spontanei relativi al 1993 forniti dal Ministero delle Finanze ed agli anni 1994 e successivi forniti dal Consorzio ANCI-CNC.
- Importazione automatica dei flussi di pagamento (Banca, Posta e Mod. F24)
- Importazione automatica MUI e creazione d'ufficio dichiarazioni IMU/TASI
- Analisi ed individuazione delle posizioni mancanti di dati essenziali (valore, percentuale e mesi di possesso, caratteristica ecc..) con uno sguardo più attento all'utilizzo improprio di agevolazioni concesse al contribuente quali la detrazione per abitazione principale.
- Gestione dedicata aree fabbricabili con analisi topologica tramite Web GIS integrato. Basato su cartografica catastale fornita dall'Agenzia del Territorio e livelli topologici forniti dall'ente stesso (PRG, SIC, PUC, ecc...), il sistema consente la verifica puntuale dei valori delle singole aree e la corretta posizione tributaria dei rispettivi proprietari.
- Generazione singola o massiva dei provvedimenti di accertamento (Legge Finanziaria n.296 del 27/12/2006 e collegato fiscale)
- Importazione ed analisi dei pagamenti per la conseguente gestione del ruolo coattivo
- Statistiche e rendicontazioni per la fornitura di un quadro riassuntivo e sintetico del gettito tributario.

La disponibilità di una banca dati aggiornata e coerente con la realtà territoriale, permette di erogare servizi al cittadino contribuente quali l'inoltro della comunicazione IMU/TASI con il precalcolo del dovuto.

Sezione TARES/TARI

Il modulo consente anche la gestione della TARES/TARI. Integrate e relazionate con la base dati IMU/TASI completano e vanno a costituire le posizioni IUC con le quali sarà possibile verificare e gestire con i singoli cittadini tutti i tributi sopra citati in un'unica interfaccia di riepilogo sulla propria posizione informativa e contabile.

Le funzioni principali disponibili per gestire TARES/TARI consentono:

- Compilazione e personalizzazione dei piani tariffari.
- Simulazione piani tariffari (TARI)
- Gestione degli oggetti d'imposta (inserimento, cessazione e voltura di oggetti attivi). L'interrogazione della banca dati relativa alle denunce è possibile sia relativamente al dato anagrafico del denunciante sia per posizione immobiliare (indirizzo e, ove forniti, dati identificativi dell'immobile)
- Generazione singola o massiva degli avvisi di pagamento/fatture (la procedura consente di emettere la documentazione necessaria al recupero della tassa/tariffa relativa ad uno o più anni lasciando personalizzabile la rateizzazione degli importi)
- Stampa singola o massiva degli avvisi di pagamento/fatture e relativi bollettini di pagamento
- Gestione Sgravi/Discarichi
- Importazione automatica o manuale dei flussi di pagamento (Banca, Posta)
- Analisi dei pagamenti (stampe di riepilogo e rendicontazioni)
- Gestione singola o massiva dei solleciti di pagamento

- fornire informazioni che vengono recepite immediatamente dalla procedura e riproporre in diretta il calcolo del dovuto aggiornato e la stampa dei bollettini di versamento;
- avere e fornire informazioni sulla propria posizione pregressa, con l'immediata definizione della posizione, l'eventuale annullamento di provvedimenti o la riemissione degli stessi con la notifica immediata e diretta;
- provvedere ai dovuti pagamenti.

Sezione IMU/TASI

Il modulo consente la gestione Imposta Municipale Propria (IMU) e della TASI, articolandosi principalmente attraverso le seguenti fasi:

- Acquisizione delle dichiarazioni e dei versamenti spontanei relativi al 1993 forniti dal Ministero delle Finanze ed agli anni 1994 e successivi forniti dal Consorzio ANCI-CNC.
- Importazione automatica dei flussi di pagamento (Banca, Posta e Mod. F24)
- Importazione automatica MUI e creazione d'ufficio dichiarazioni IMU/TASI
- Analisi ed individuazione delle posizioni mancanti di dati essenziali (valore, percentuale e mesi di possesso, caratteristica ecc..) con uno sguardo più attento all'utilizzo improprio di agevolazioni concesse al contribuente quali la detrazione per abitazione principale.
- Gestione dedicata aree fabbricabili con analisi topologica tramite Web GIS integrato. Basato su cartografica catastale fornita dall'Agenzia del Territorio e livelli topologici forniti dall'ente stesso (PRG, SIC, PUC, ecc...), il sistema consente la verifica puntuale dei valori delle singole aree e la corretta posizione tributaria dei rispettivi proprietari.
- Generazione singola o massiva dei provvedimenti di accertamento (Legge Finanziaria n.296 del 27/12/2006 e collegato fiscale)
- Importazione ed analisi dei pagamenti per la conseguente gestione del ruolo coattivo
- Statistiche e rendicontazioni per la fornitura di un quadro riassuntivo e sintetico del gettito tributario.

La disponibilità di una banca dati aggiornata e coerente con la realtà territoriale, permette di erogare servizi al cittadino contribuente quali l'inoltro della comunicazione IMU/TASI con il precalcolo del dovuto.

Sezione TARES/TARI

Il modulo consente anche la gestione della TARES/TARI. Integrate e relazionate con la base dati IMU/TASI completano e vanno a costituire le posizioni IUC con le quali sarà possibile verificare e gestire con i singoli cittadini tutti i tributi sopra citati in un'unica interfaccia di riepilogo sulla propria posizione informativa e contabile.

Le funzioni principali disponibili per gestire TARES/TARI consentono:

- Compilazione e personalizzazione dei piani tariffari.
- Simulazione piani tariffari (TARI)
- Gestione degli oggetti d'imposta (inserimento, cessazione e voltura di oggetti attivi). L'interrogazione della banca dati relativa alle denunce è possibile sia relativamente al dato anagrafico del denunciante sia per posizione immobiliare (indirizzo e, ove forniti, dati identificativi dell'immobile)
- Generazione singola o massiva degli avvisi di pagamento/fatture (la procedura consente di emettere la documentazione necessaria al recupero della tassa/tariffa relativa ad uno o più anni lasciando personalizzabile la rateizzazione degli importi)
- Stampa singola o massiva degli avvisi di pagamento/fatture e relativi bollettini di pagamento
- Gestione Sgravi/Discarichi
- Importazione automatica o manuale dei flussi di pagamento (Banca, Posta)
- Analisi dei pagamenti (stampe di riepilogo e rendicontazioni)
- Gestione singola o massiva dei solleciti di pagamento

- fornire informazioni che vengono recepite immediatamente dalla procedura e riproporre in diretta il calcolo del dovuto aggiornato e la stampa dei bollettini di versamento;
- avere e fornire informazioni sulla propria posizione pregressa, con l'immediata definizione della posizione, l'eventuale annullamento di provvedimenti o la riemissione degli stessi con la notifica immediata e diretta;
- provvedere ai dovuti pagamenti.

Sezione IMU/TASI

Il modulo consente la gestione Imposta Municipale Propria (IMU) e della TASI, articolandosi principalmente attraverso le seguenti fasi:

- Acquisizione delle dichiarazioni e dei versamenti spontanei relativi al 1993 forniti dal Ministero delle Finanze ed agli anni 1994 e successivi forniti dal Consorzio ANCI-CNC.
- Importazione automatica dei flussi di pagamento (Banca, Posta e Mod. F24)
- Importazione automatica MUI e creazione d'ufficio dichiarazioni IMU/TASI
- Analisi ed individuazione delle posizioni mancanti di dati essenziali (valore, percentuale e mesi di possesso, caratteristica ecc..) con uno sguardo più attento all'utilizzo improprio di agevolazioni concesse al contribuente quali la detrazione per abitazione principale.
- Gestione dedicata aree fabbricabili con analisi topologica tramite Web GIS integrato. Basato su cartografica catastale fornita dall'Agenzia del Territorio e livelli topologici forniti dall'ente stesso (PRG, SIC, PUC, ecc...), il sistema consente la verifica puntuale dei valori delle singole aree e la corretta posizione tributaria dei rispettivi proprietari.
- Generazione singola o massiva dei provvedimenti di accertamento (Legge Finanziaria n.296 del 27/12/2006 e collegato fiscale)
- Importazione ed analisi dei pagamenti per la conseguente gestione del ruolo coattivo
- Statistiche e rendicontazioni per la fornitura di un quadro riassuntivo e sintetico del gettito tributario.

La disponibilità di una banca dati aggiornata e coerente con la realtà territoriale, permette di erogare servizi al cittadino contribuente quali l'inoltro della comunicazione IMU/TASI con il precalcolo del dovuto.

Sezione TARES/TARI

Il modulo consente anche la gestione della TARES/TARI. Integrate e relazionate con la base dati IMU/TASI completano e vanno a costituire le posizioni IUC con le quali sarà possibile verificare e gestire con i singoli cittadini tutti i tributi sopra citati in un'unica interfaccia di riepilogo sulla propria posizione informativa e contabile.

Le funzioni principali disponibili per gestire TARES/TARI consentono:

- Compilazione e personalizzazione dei piani tariffari.
- Simulazione piani tariffari (TARI)
- Gestione degli oggetti d'imposta (inserimento, cessazione e voltura di oggetti attivi). L'interrogazione della banca dati relativa alle denunce è possibile sia relativamente al dato anagrafico del denunciante sia per posizione immobiliare (indirizzo e, ove forniti, dati identificativi dell'immobile)
- Generazione singola o massiva degli avvisi di pagamento/fatture (la procedura consente di emettere la documentazione necessaria al recupero della tassa/tariffa relativa ad uno o più anni lasciando personalizzabile la rateizzazione degli importi)
- Stampa singola o massiva degli avvisi di pagamento/fatture e relativi bollettini di pagamento
- Gestione Sgravi/Discarichi
- Importazione automatica o manuale dei flussi di pagamento (Banca, Posta)
- Analisi dei pagamenti (stampe di riepilogo e rendicontazioni)
- Gestione singola o massiva dei solleciti di pagamento

- fornire informazioni che vengono recepite immediatamente dalla procedura e riproporre in diretta il calcolo del dovuto aggiornato e la stampa dei bollettini di versamento;
- avere e fornire informazioni sulla propria posizione pregressa, con l'immediata definizione della posizione, l'eventuale annullamento di provvedimenti o la riemissione degli stessi con la notifica immediata e diretta;
- provvedere ai dovuti pagamenti.

Sezione IMU/TASI

Il modulo consente la gestione Imposta Municipale Propria (IMU) e della TASI, articolandosi principalmente attraverso le seguenti fasi:

- Acquisizione delle dichiarazioni e dei versamenti spontanei relativi al 1993 forniti dal Ministero delle Finanze ed agli anni 1994 e successivi forniti dal Consorzio ANCI-CNC.
- Importazione automatica dei flussi di pagamento (Banca, Posta e Mod. F24)
- Importazione automatica MUI e creazione d'ufficio dichiarazioni IMU/TASI
- Analisi ed individuazione delle posizioni mancanti di dati essenziali (valore, percentuale e mesi di possesso, caratteristica ecc..) con uno sguardo più attento all'utilizzo improprio di agevolazioni concesse al contribuente quali la detrazione per abitazione principale.
- Gestione dedicata aree fabbricabili con analisi topologica tramite Web GIS integrato. Basato su cartografica catastale fornita dall'Agenzia del Territorio e livelli topologici forniti dall'ente stesso (PRG, SIC, PUC, ecc...), il sistema consente la verifica puntuale dei valori delle singole aree e la corretta posizione tributaria dei rispettivi proprietari.
- Generazione singola o massiva dei provvedimenti di accertamento (Legge Finanziaria n.296 del 27/12/2006 e collegato fiscale)
- Importazione ed analisi dei pagamenti per la conseguente gestione del ruolo coattivo
- Statistiche e rendicontazioni per la fornitura di un quadro riassuntivo e sintetico del gettito tributario.

La disponibilità di una banca dati aggiornata e coerente con la realtà territoriale, permette di erogare servizi al cittadino contribuente quali l'inoltro della comunicazione IMU/TASI con il precalcolo del dovuto.

Sezione TARES/TARI

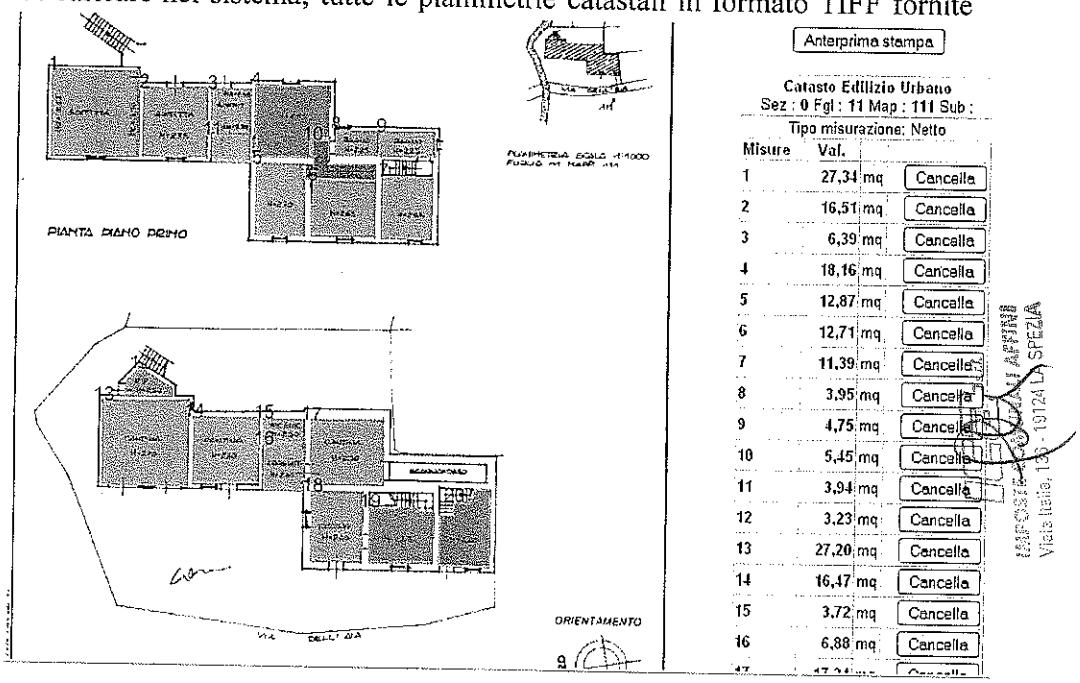
Il modulo consente anche la gestione della TARES/TARI. Integrate e relazionate con la base dati IMU/TASI completano e vanno a costituire le posizioni IUC con le quali sarà possibile verificare e gestire con i singoli cittadini tutti i tributi sopra citati in un'unica interfaccia di riepilogo sulla propria posizione informativa e contabile.

Le funzioni principali disponibili per gestire TARES/TARI consentono:

- Compilazione e personalizzazione dei piani tariffari.
- Simulazione piani tariffari (TARI)
- Gestione degli oggetti d'imposta (inserimento, cessazione e voltura di oggetti attivi). L'interrogazione della banca dati relativa alle denunce è possibile sia relativamente al dato anagrafico del denunciante sia per posizione immobiliare (indirizzo e, ove forniti, dati identificativi dell'immobile)
- Generazione singola o massiva degli avvisi di pagamento/fatture (la procedura consente di emettere la documentazione necessaria al recupero della tassa/tariffa relativa ad uno o più anni lasciando personalizzabile la rateizzazione degli importi)
- Stampa singola o massiva degli avvisi di pagamento/fatture e relativi bollettini di pagamento
- Gestione Sgravi/Discarichi
- Importazione automatica o manuale dei flussi di pagamento (Banca, Posta)
- Analisi dei pagamenti (stampe di riepilogo e rendicontazioni)
- Gestione singola o massiva dei solleciti di pagamento

- Gestione dei rimborsi
- Statistiche e rendicontazioni per la fornitura di un quadro riassuntivo e sintetico del gettito tributario.

Il modulo consente anche di caricare nel sistema, tutte le planimetrie catastali in formato TIFF fornite dall'agenzia del territorio, e tramite interfaccia web poter fare le misurazioni di queste a fini di accertamenti TARSU/TARES/TARI. Le misurazioni saranno poi incrociate sia manualmente, che automaticamente, per generare una lista di lavorazione elencando tutte quelle dichiarazioni che discostano per una percentuale prefissata dall'utente, tra la superfici dichiarate e quelle misurate.



2.a.8 MODULO ICP/CIMP, TOSAP/COSAP

Il modulo per la gestione delle entrate minori è composto a sua volta da un insieme di moduli integrati che consentono la completa informatizzazione delle procedure operative ed organizzative propedeutiche alla gestione delle entrate relative all'ICP/CIMP, TOSAP/COSAP. Non bisogna dimenticare che il software è frutto dell'elevato know-how maturato in seno all'azienda dalle figure professionali ivi operanti. Ogni modulo realizzato è quindi funzionale alle specifiche esigenze di ogni singola entrata, permettendo quindi di assolvere ed automatizzare tutte le procedure aziendali in ambito tributario come, ad esempio:

- La gestione del servizio, l'acquisizione dei dati regolamentari e tariffari;
- La determinazione dell'imposta, della tassa, del canone e del diritto;
- Le pubbliche affissioni e la gestione degli spazi e del piano generale degli impianti;
- La dichiarazione/denuncia del contribuente;
- Il pagamento e la riscossione, fornendo ai contribuenti anche servizi aggiuntivi quali l'invio di avviso promemoria della scadenza del tributo con indicazione delle modalità utili per effettuare il versamento e l'inserimento di apposito bollettino di conto corrente postale (modello ministeriale) nell'ottica di agevolare il contribuente nel versamento dell'obbligazione tributaria;
- Le esenzioni e le agevolazioni;
- Gli sgravi ed i rimborsi;
- Le violazioni e le sanzioni, l'acquisizione dei dati dei regolamenti degli Enti Locali;
- La liquidazione e l'accertamento, controllo della correttezza della denuncia e dei pagamenti effettuati, controllo territoriale e stampa dei relativi avvisi;
- La gestione del contenzioso;
- La riscossione coattiva.

Ogni interfaccia di consultazione e inserimento dati è frutto di un accurato studio volto a raggiungere la massima efficienza, permettendo all'operatore di velocizzare le operazioni, minimizzare gli errori di inserimento e fornire velocemente all'utente ogni tipo di informazione necessaria. L'operatore

dell'ufficio locale, da ogni postazione ed in qualsiasi momento, potrà quindi visualizzare ogni informazione relativa al contribuente come l'anagrafica, i movimenti, gli avvisi emessi a suo carico e i versamenti effettuati. Questo modulo consente l'acquisizione di ogni forma di pagamento effettuata dal Contribuente, sia essa su supporto cartaceo che digitale, avvalendosi delle rendicontazioni telematiche reperibili dal portale di Poste Italiane.

2.a.9 Modulo Gestione Consumi Idrici

Il modulo Gestione Consumi Idrici prevede le seguenti funzionalità operative:

- Completa copertura funzionale: acquisizione, fatturazione e back-office.
- Stato di avanzamento di tutte le pratiche.
- Strumenti di BI a supporto del controllo dei livelli di servizio con reportistica dedicata.
- Gestione di contatori centralizzati e divisionali, con ripartizione algoritmica dei consumi.
- Flessibilità nell'applicazione di fasce o di scaglioni tariffari e nella ripartizione sul periodo di fatturazione.
- Gestione di errori e rettifiche.
- Gestione contemporanea di sistemi tariffari diversi.
- Gestione tariffaria promiscua per le utenze con più unità immobiliari.
- Gestione efficiente dei piani tariffari, grazie a ratei e report che consentono di governare preventivamente i vincoli di ricavo

2.a.10 Modulo Gestione Quote Inesigibili

Tale modulo verrà descritto nel successivo paragrafo 4.a.8) del presente documento.

2.a.11 Modulo Gestione Tasse Automobilistiche

Tale modulo verrà descritto nel successivo paragrafo 6) del presente documento.

2.a.12 Modulo Gestione delle Entrate e della Riscossione

Tale modulo verrà descritto nel successivo paragrafo 4.a.7) del presente documento.

2.b MODELLO DI INTEGRAZIONE DELLE DIVERSE COMPONENTI FRA LORO, CON GLI STRUMENTI REGIONALI E CON I SISTEMI GESTIONALI DEGLI ENTI/CLIENTI

Dal punto di vista logico-applicativo l'architettura è di tipo **Service Oriented** e consente l'interfacciamento interno ed esterno dei moduli applicativi tramite appositi servizi - o connettori – che, nel caso di interfacciamento sistemi esterni, vengono esposti come **web services** oppure sono costituiti da **moduli/tracciati di interfaccia sviluppati ad hoc sulla base delle specifiche del caso**. Questa peculiarità consentirà di rispettare i requisiti di interfacciabilità/interoperabilità coerentemente alle specifiche dettate dal Capitolato di Gara.

2.2.1 Modello di Integrazione dei moduli Interni al Centro Servizi

Come descritto nel capitolo precedente il Centro Servizi è un insieme ben organizzato di moduli verticali e orizzontali che cooperano al fine di garantire tutte le funzionalità necessarie per gestire al meglio il sistema.

I moduli applicativi verticali operano in larga misura autonomamente, ma si appoggiano tutti su una base informativa comune che consente loro di disporre di informazioni aggiornate, indipendentemente dalla fonte originale (banca dati esterna caricata dal sistema di integrazione, inserimento dati del back-office, etc). E' infatti il sistema di integrazione dati a garantire il dato, preferendo dati certificati (perché, ad esempio, provenienti da banche dati certificanti), e gestendo centralmente, in maniera orizzontale la qualità e l'attendibilità del dato.



Il modello di integrazione si basa quindi sul paradigma della condivisione delle informazioni, ed è quindi un modello di integrazione particolarmente spinto che evita ridondanza di informazione, difficoltà di replica/allineamento dei dati, e difficoltà di dialogo.

2.2.1.2 Modello di Integrazione delle Componenti di Acquisizione e Integrazione Dati

Si ritiene particolarmente interessante approfondire il modello di integrazione ed interazione dei Moduli di Acquisizione ed Integrazione Dati.

Come già descritto nel capitolo precedente il modulo di Integrazione Dati si compone di più elementi: Gestore, RETL, MIND.

Il Front-End di Acquisizione Dati, ricevute le informazioni (con le modalità che saranno descritte in Modalità di acquisizione e aggiornamento delle banche dati), informa il Gestore che ci sono nuove informazioni da integrare.

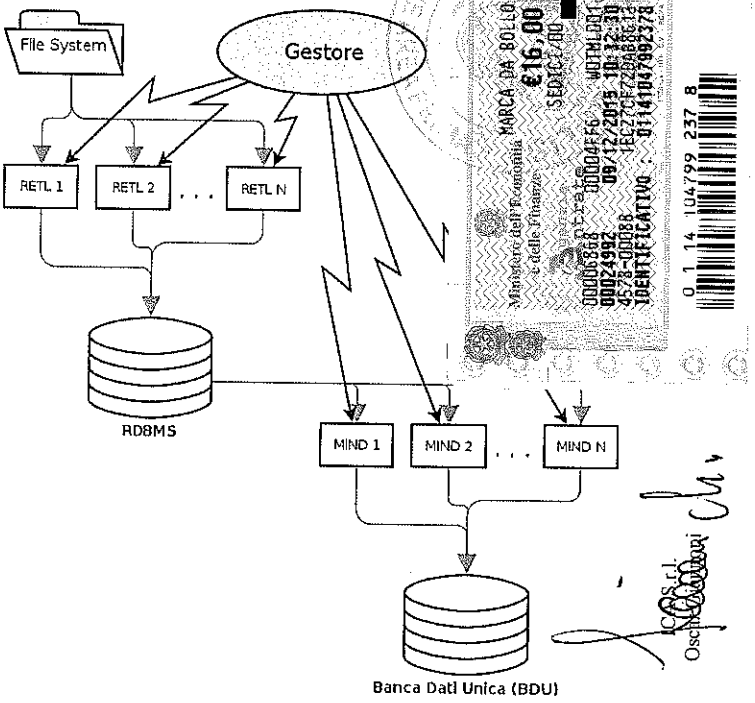
Il Gestore, concordemente con le risorse che ha a disposizione attiva un'istanza del modulo RETL.

RETL carica i dati su RDBMS e comunica al Gestore l'avvenuto caricamento.

Il Gestore valuta se ha la possibilità (o l'ordine) di far partire immediatamente l'integrazione dei dati nella BDU, attivando una istanza (o più) del modulo MIND.

MIND opera attraverso le proprie regole al fine di integrare i record nella BDU.

I dati sono quindi resi disponibili, utilizzando metodologie standard di interrogazione dati, ai datamart (sottoinsieme del data warehouse), ai moduli verticali ed alle applicazioni di consultazione e analisi.



2.2.1.3 *Modello di Integrazione delle Componenti Verticali*

I moduli di gestione Verticale dei tributi sono per loro natura sostanzialmente autonomi nella gestione del tributo. Utilizzano, come già introdotto, la medesima base informativa di soggetti ed oggetti, e relative relazioni.

Inoltre giovano delle componenti/servizi trasversali messi a disposizione nel Centro Servizi:
Gestione della Riscossione, Portali per i Cittadini, Sistema di Rendicontazione per gli Enti, etc.

Il 'dialogo' tra i moduli avviene tramite banca dati unica, cooperazione applicativa, oppure flussi dati di interscambio informazioni.

2.2. Modello di Integrazione verso i Sistemi Esterni al Centro Servizi

Il 'dialogo' con i sistemi esterni ed il CSP segue comunque quanto riportato in premessa, ovvero sono utilizzati appositi servizi o connettori realizzati tramite interfacce basate su standard aperti (SOAP, cooperazione applicativa, e, ove necessario mediante scambi di flussi di informazione anche attraverso file secondo vari standard: XML, CSV, tracciati concordati).

Il sistema proposto si basa su un'architettura intrinsecamente aperta, che mette a disposizione meccanismi di integrazione, sia dei dati che dei principali servizi applicativi; questi consentiranno di stabilire e gestire, in maniera dinamica, le relazioni di interoperabilità fra le varie applicazioni del centro servizi e quelle esterne ad esso (sistema informatico del Comune, Tesoreria, sistemi esterni come ACI, Siatel, etc.).

Come già evidenziato nel paragrafo precedente, la soluzione proposta si presenta costituita da un'architettura modulare realizzata mediante componenti logico/funzionali distinti tra loro ed interconnessi per consentire l'interoperabilità tra le funzionalità fornite dai moduli applicativi.
I differenti moduli gestionali proposti risultano tra loro opportunamente disaccoppiati ed in grado di garantire elevata scalabilità, flessibilità e di bilanciamento dei carichi operativi, nel rispetto dei necessari canoni di sicurezza.
Le componenti gestionali proposte sono realizzate mediante applicazioni Web Oriented 2.0, in grado di rispondere a criteri di facilità, semplicità ed efficienza d'uso.
La conoscenza di pacchetti applicativi e protocolli di comunicazione accumulata nel corso degli ultimi anni nella gestione di attività analoghe, ha portato allo sviluppo di connettori e web services (rispondenti alle prescrizioni del CNIPA e del nuovo CAD in tema di cooperazione applicativa) consentirà di garantire l'interscambio di dati e servizi richiesto dalla documentazione di gara, quindi l'interoperabilità (intesa come possibilità di interscambio consistente di dati) con gli strumenti regionali e con i sistemi gestionali degli Enti/Clienti.
In sostanza tale interscambio, che consentirà di tenere "allineato" il patrimonio informativo acquisito e lavorato nel corso delle attività fra il sistema dell'offerente e quello dei soggetti aderenti alla Convenzione potrà avvenire, a seconda dei casi e degli applicativi mediante:

- Attraverso trasferimento di flussi dati, con la cadenza temporale e i tracciati record indicati dal Committente (ovverosia con flussi dati resi compatibili con tali tracciati); in questo contesto è possibile utilizzare i tracciati standard del Progetto Elisa, eventuali loro semplificazioni o derivazioni da progetti nazionali nati sul principio del riuso applicativo quali Sigmater, GIT, etc.
- Web Services compatibili con gli standard di cooperazione applicativa fissati dal Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, in questo contesto sono da preferire standard già consolidati quali Buste e-Gov, XML/SOAP

Tale impostazione permette anche di gestire funzionalità batch piuttosto che puntuali/in tempo reale, in funzione delle necessità e tipo di dialogo/cooperazione applicativa.
Vengono altresì forniti moduli Web Services di comunicazione, sviluppati in piena compatibilità con gli standard di interoperabilità e di cooperazione applicativa (SPC) previsti dall'Agenzia per l'Italia Digitale, nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale. Questa metodologia consente di conseguire la piena integrazione con sistemi web esterni per la fornitura di informazioni puntuali relative alle posizioni dei diversi soggetti.
Questo modo di procedere consentirà di realizzare l'integrazione con i sistemi in uso presso la Regione e gli Enti/Clienti (soggetti convenzionati), potendo peraltro contare su un framework di sviluppo particolarmente flessibile e configurabile per la creazione dei formati di interscambio/servizi di interoperabilità, anche verso sistemi esterni/di terze parti (Agenzia delle Entrate, SOGEI, Gestori di Canali di Pagamento Esterni, etc.).
Va inoltre sottolineato che, nello sviluppo di tali formati e servizi di interscambio si sono utilizzate librerie open source, evitando soluzioni proprietarie, privilegiando la semplicità d'uso e l'adozione di formati facilmente utilizzabili dall'utente.
Con riferimento a tale ultimo aspetto, va senz'altro citato anche il sistema di reportistica che fornisce dati aggregati in PDF piuttosto che in formati, standard, gestibili da fogli di calcolo come il CSV, supportato nativamente sia dai fogli di calcolo commerciali (Excel) che open (Open Office, Libre Office), consentendo ai funzionari dell'Ente di disporre dei dati necessari a elaborazioni attinenti la loro attività.
Questa conoscenza consente di poter gestire ulteriori formati proprietari, laddove presenti - ancorché documentati - nei sistemi informativi degli Enti, e quindi di affermare che l'interscambio dei dati e l'interoperabilità con i sistemi dell'Ente stesso sarà garantita in ogni caso.

2.c POLITICHE DI SICUREZZA ADOTTATE SIA A LIVELLO APPLICATIVO CHE INFRASTRUTTURALE

2.c.1 ACCESSO DEGLI UTENTI AL SISTEMA

Gli applicativi forniti sono regolati da un sistema flessibile, e configurabile di autenticazione e profilazione degli utenti al fine di abilitare i singoli utenti all'utilizzo di determinate funzioni ovvero alla visione/gestione di determinati set di dati. Ciò significa che il singolo utente potrà accedere **unicamente** ai dati e alle applicazioni per i quali è stato autorizzato.

Tutto il processo di gestione delle credenziali, peraltro, avviene utilizzando processi e protocolli crittografati (connessioni sicure).

Il sistema di autenticazione, nel rispetto delle norme in tema di tutela della Privacy (D.Lgs 196/2003), prevede il rilascio di opportune credenziali (username / password) attraverso i seguenti servizi di controllo accessi e profilazione, basati su:

- Gestione degli operatori autorizzati ad utilizzare il Sistema
- Gestione dei profili di abilitazione e loro associazione agli operatori
- Funzione di LOGIN per accesso al sistema

La profilatura prevista viene associata anche alle utenze acquisite, eventualmente, in modalità *federata*.

Per le funzioni rivolte ai cittadini e al personale dell'Ente, infatti, l'accesso può essere consentito **anche tramite integrazione con sistemi di autenticazione esterni resi disponibili dal Committente in modalità di Single Sign-On**.

Le funzionalità di registrazione e di riconoscimento sono in carico al sistema di autenticazione e sono effettuate tramite User e Password. Tutte le autorizzazioni di accesso alle specifiche funzionalità sono messe a disposizione e gestite da un opportuno modulo di profilatura applicativa.

Gli utenti possono accedere alle funzionalità applicative del sistema **solamente se il loro profilo ed i loro attributi autorizzativi lo consentono**.

Si prevede la gestione di:

- *Ruoli Operativi*: Amministratore del Sistema, Supervisore, etc.
- *Profili Funzionali*: Consente la gestione delle regole di accesso alle varie funzionalità in relazione all'autorizzazione sulle funzionalità applicative del profilo definito.

Ad ogni operatore viene assegnata una identità digitale che viene gestita attraverso specifici profili funzionali e abilitata attraverso una password personale.

La modifica delle password al primo accesso di un nuovo operatore, la scadenza di una password, l'annullamento di una password esistente o la necessità di modificare una password esistente, nel caso in cui un operatore deve autenticarsi con il sistema proposto, sono gestiti con il processo di gestione password descritto in appresso.

2.c.1.1 CAMBIO PASSWORD

L'operatore deve digitare la vecchia password, la nuova password e la conferma della nuova password e verifica che questa:

- risponda alle caratteristiche di lunghezza minima definite parametricamente;
- risponda alle caratteristiche di numero massimo di caratteri uguali definiti parametricamente;
- non abbia riferimenti al nome operatore;
- non sia stata utilizzata dall'operatore precedentemente (il numero delle password precedenti controllate è definito nei parametri);

una volta svolti i controlli e verifiche di cui sopra, il sistema:

- sostituisce la precedente password con la nuova;
- aggiorna la data scadenza determinandola dai giorni di validità della password indicati (sempre a livello parametrico).

La registrazione della password avviene in forma crittografata.

Il processo di cambio password viene attivato **automaticamente**:

- alla prima abilitazione di un nuovo operatore;
- alla scadenza della password;
- all'annullamento di una password esistente.

2.c.1.2 ANNULLAMENTO PASSWORD

Una password ancora valida può essere annullata e sostituita con la password definita per default. L'annullamento avviene digitando il nome di un operatore esistente in archivio.

L'annullamento non può avvenire:

- se l'operatore risulta attivo (data riconoscimento valorizzati su tabella operatore);
- se l'operatore è lo stesso che sta eseguendo l'operazione.

Il profilo di abilitazione viene creato per essere agganciato ad uno o più operatori i quali debbono essere autorizzati per le funzioni indicate nel profilo. L'inserimento di un profilo prevede:

- la sua codifica;
- l'aggregazione alle funzioni che si intendono abilitare.;
- l'abilitazione alle funzioni di visualizzazione/modifica che si intendono abilitare.

2.c.1.3 LOGIN INIZIALE

Per accedere alle funzioni del sistema è necessario eseguire la funzione di LOGIN per consentire la verifica del nome operatore e della password digitata. L'operatore digitato deve esistere nella tabella operatori. La password deve corrispondere alla password presente nella tabella per l'operatore.

2.c.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI

La profilazione delle utenze viene effettuata attraverso l'associazione delle funzioni e dei ruoli applicativi, sia per gli utenti gestiti a livello di sistema che per quelli *acquisiti* tramite SSO.
L'autorizzazione all'accesso al sistema, sia per gli utenti interni (AIL, Amministratori del Sistema) che per quelli esterni (Funzionari Enti ed eventualmente cittadini/utenti) viene consentito a seguito dell'autenticazione dell'utente stesso, tramite l'acquisizione a livello applicativo della relativa profilatura.
L'accesso e la visibilità delle diverse funzionalità della soluzione applicativa proposta vengono gestiti da un apposito modulo di profilatura utenze del sistema, che prevede la possibilità di definire profili diversi e relativa assegnazione per figura professionale (amministratore, operatori enti aderenti alla convenzione, etc.).
La profilatura e l'associazione si ottengono con strumenti manager a loro volta soggetti ad autorizzazione e profilatura. La profilatura consente:

- l'aggregazione per singole funzionalità o gruppi di funzioni
- la definizione dell'accesso in visualizzazione e/o in modifica dei dati
- di definire, per determinate funzioni, il tipo di dato selezionato (tutto, per ente, per tipologia di imposta/tributo) in funzione del ruolo del soggetto fruitore del Servizio.

Le applicazioni risultano protette rispetto ad usi impropri da parte degli utenti collegati, non consentendo nessuna funzione o visualizzazione di contenuti, al di fuori di quelli specificati in fase di profilazione e richiedendo conferma ad ogni operazione di inserimento/aggiornamento e cancellazione degli archivi.
Le funzionalità del sistema informativo proposto vengono rese accessibili mediante una preventiva registrazione ed un'apposita autenticazione degli utenti caratterizzati da esigenze operative differenti. In generale è possibile gestire varie tipologie di utenti (personale dell'Ente, personale addetto all'help desk o tecnici, etc.).
I menu applicativi degli utenti vengono creati **dinamicamente** in funzione delle profilazioni assegnate all'operatore, vengono cioè impaginate le sole funzioni del menu che trovano corrispondenza nel corrispondente profilo dell'operatore.
Di seguito viene fornito un esempio di schema dei ruoli e delle relative abilitazioni di accesso ai moduli funzionali:

Ruolo	Abilitazione
Operatore MASTER	Completa (operatività completa - tutte le funzioni)
Amministratore Utenti	Profilazione specifica per il governo delle abilitazioni
Front office	Profilazione specifica per le funzioni di front office connesse ai singoli servizi/entrate/tributi gestiti nell'ambito delle attività convenzionate
Back office	Profilazione specifica per le funzioni di back office connesse ai singoli servizi/entrate/tributi gestiti nell'ambito delle attività convenzionate
Consultazione	Profilo di sola consultazione delle informazioni connesse ai singoli servizi/entrate/tributi gestiti nell'ambito delle attività convenzionate



L'operatore con abilitazione "**master**" ha la visibilità completa delle funzioni del sistema e sempre in aggiornamento; allo stesso tempo può creare, in autonomia, nuovi profili abilitativi ritagliati sulle esigenze organizzative interne. La gerarchia dei diversi ruoli viene gestita attraverso la creazione di uno specifico profilo per il controllante, che contiene tutte le funzioni degli operatori controllati e le funzioni che consentono il ruolo applicativo di controllo.
Nello specifico dell'accesso al sistema da parte degli Enti aderenti alla convenzione (Regione, Province, Comuni e loro aggregazioni, etc.) il modulo di controllo degli accessi consente di creare profili di accesso personalizzati per le specifiche esigenze sia degli Enti (es. profili in sola lettura, profili specializzati per singola entrata/tributo, profili di amministrazione, etc).
In particolare tale modulo sovraintende:

- alle abilitazioni dei vari moduli applicativi ai singoli Enti Convenzionati;
- alla profilazione degli utenti;
- al controllo degli accessi al sistema informativo.

Fra le *regole* gestite dal modulo di controllo, figurano:

- il controllo delle date di inizio e fine validità dell'utente;
- la disabilitazione dell'utente dopo un determinato periodo di inattività;
- il controllo durata delle password (in mesi);
- la possibilità di obbligare il cambio password al primo collegamento;
- il controllo dei tentativi di accesso falliti, con eventuale disabilitazione dell'utente;
- il controllo degli accessi simultanei con lo stesso userid;
- il blocco dell'utente ad un dominio di indirizzi IP;
- la sospensione dell'utente.



2.c.3 POLITICHE DI SICUREZZA E SALVAGUARDIA DEI DATI E DEGLI APPLICATIVI

La sicurezza a livello infrastrutturale per la protezione dei dati è garantita dalle caratteristiche del *data center* presso il quale saranno ospitati dati e applicazioni, progettato secondo la **Specifica Tier 4** e certificato secondo la norma ISO 27001.
La specifica **Tier 4**, richiamata nel nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) in tema di **continuità operativa** prevede la presenza di un sito **primario** e un sito di **disaster recovery** collegati tramite rete sicura, e SLA definiti e garantiti al fine di consentire la continuità sei servizi e la totale salvaguardia dei dati e delle applicazioni.
Il *data center* si caratterizza, inoltre, per:

- **presidio 365/h24** anche con sistemi di telecontrollo e videosorveglianza collegati ad istituti di vigilanza;
- sistemi di sicurezza perimetrale, sia fisica che di rete;
- sistemi di controllo accessi basati su sistemi di autenticazione forte;
- Network Operating Center **operativo 365/h24** che, **utilizzando sistemi di monitoraggio proattivi**, è in grado di intervenire sul superamento di soglie di attenzione prima che si verifichi il disservizio;
- SLA che assicura una **disponibilità garantita dell'infrastruttura del 99.982%, con presa in carico delle segnalazioni entro 30 minuti dall'apertura del ticket e problem-determination entro 120 minuti dalla presa in carico.**

2.d DESCRIZIONE DEI FLUSSI DATI CHE VERRANNO SCAMBIATI FRA I DIVERSI SISTEMI

I dati ospitati all'interno del sistema che possono essere scambiati, anche in ottica di interoperabilità nelle modalità di cui al paragrafo precedente, fra il sistema informativo proposto e i sistemi dei soggetti aderenti alla convenzione possono essere così raggruppati:

- flussi connessi all'attività di gestione e certificazione delle anagrafiche
- flussi connessi alla creazione dell'anagrafe immobiliare;

- flussi derivanti dall'attività di riscossione (ordinaria, coattiva);
- flussi derivanti dal portale dei pagamenti;
- flussi connessi alla ricerca dell'Evasione/Elusione Tributaria;
- flussi propri degli applicativi utilizzati dal proponente.

2.d.1 FLUSSI CONNESSI ALLA GESTIONE E CERTIFICAZIONE DELLE ANAGRAFICHE

La corretta gestione delle anagrafiche è un elemento fondamentale della qualità dei servizi, trattandosi dell'insieme dei dati complessivi (dati fiscali, recapiti fisici e telematici, etc.) dei soggetti tenuti al pagamento ovvero dei destinatari di comunicazioni/notifiche, siano essi persone fisiche o giuridiche.
In questo caso i flussi coinvolti riguardano:

- il sistema informativo comunale (Anagrafe Popolazione; Sistema Amministrativo-Contabile; Anagrafe Tributi Locali; etc.) definiti nel tracciato e modalità di interscambio di cui al paragrafo precedente;
- banche dati esterne i cui flussi sono noti e il cui trattamento fa parte del know how del proponente (INFOCAMERE, SOGEI/Anagrafe Tributaria, Anagrafe Comuni Esterni);

Il sistema, inoltre, può interfacciarsi con le banche dati inerenti progetti nazionali di e-government come, ad esempio, ELIFIS-ELICAT del progetto Elisa.
Una prima attività di certificazione (e bonifica) delle Anagrafiche esistenti, tramite i flussi richiamati in precedenza, è prevista in fase di start-up al fine di verificarne la consistenza e qualità. Mentre l'acquisizione/certificazione di nuovi flussi anagrafici si prevede in sede di predisposizione dei carichi (ordinari, coattivi), oltre che in corrispondenza delle altre fasi di tipo operativo quali solleciti, procedure coattive ed esecutive, etc.
Il sistema di certificazione delle anagrafiche consente:

- di schedulare opportunamente tale processo, "agganciandolo temporalmente" a precise fasi del processo di lavoro (predisposizione carichi, ingiunzioni, azioni coattive, etc.);
- di definire regole di certificazione che richiamino le banche dati opportune a fronte della particolare posizione da verificare (residenti, non residenti, aziende/persone giuridiche, etc.);
- la qualità delle informazioni disponibili viene garantita da strumenti automatici/semiautomatici di analisi e normalizzazione al fine di omogeneizzare (eliminando ambiguità, omonimie, ripetizioni) i dati disponibili.

Si prevede, pertanto, con cadenza almeno mensile, l'interscambio (acquisizione/invio) di flussi finalizzati alla validazione con SOGEI/Anagrafe Tributaria; Amministrazioni Comunali (persone fisiche residenti); INFOCAMERE (persone giuridiche).

2.d.2 FLUSSI CONNESSI ALL'ANAGRAFE IMMOBILIARE

In questo caso, i flussi connessi all'Anagrafe Immobiliare sono quelli che devono consentire - sulla base delle informazioni messe a disposizione dagli Enti (ovverosia a loro accessibili) - l'individuazione *certa*:

- dei soggetti tenuti al pagamento
- degli oggetti di imposizione (unità immobiliari urbane),

Per quanto riguarda l'aspetto legato al *soggetti* si ricade nel caso trattato al punto precedente (a cui pertanto si rimanda).
Relativamente ai flussi degli oggetti ci si riferisce a:

- dati catastali (Agenzia del Territorio) quali:
  - Censuario urbano
  - Censuario terreni
  - Fogli di mappa in formato digitale
  - Mappe u.i.u. disponibili (planimetrie)
- mappe in formato digitale a disposizione degli Enti quali:
  - Cartografia Tecnica Regionale
  - Strumenti Urbanistici
  - Stradario Comunale e Numerazione Civica

- flussi rivenienti dai gestionali in dotazione agli enti con evidenza degli oggetti/soggetti:
  - pratiche edilizie
  - gestione tributi/entrate (di cui al successivo paragrafo 2.d.6)

2.d.3 FLUSSI DERIVANTI DALLE ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE

Il sistema per la gestione della riscossione, sviluppato e affinato nel corso di decenni di attività e utilizzato in centinaia di Enti, è flessibile e aperto – come del resto tutta la piattaforma – verso i sistemi gestionali di terze parti e si basa sulle esperienza acquisite.
Dovendo gestire diversi canali di pagamento l'allineamento/riconciliazione dei pagamenti avviene sulla base del singoli canale ovverosia riconciliando i versamenti effettuati su tali canali, avendo altresì la possibilità di gestire – tramite procedure automatiche e semiautomatiche di post-elaborazione – le posizioni "sospese" o "incoerenti" rispetto ai versamenti.
Le posizioni non riconciliate/incoerenti vengono trattate in back-office e manualmente interfacciandosi direttamente con i gestori dei gateway di pagamento (singoli canali).
I flussi coinvolti nelle attività sono pertanto:

- di accredito da parte dei gestori del singolo canale di pagamento, mediante tracciati a standard SEPA (Single Euro Payments Area), ovvero acquisiti in tracciati compatibili a tale standard;
- di interscambio dati con il sistema informativo del Comune di Brescia (mediante i più volte citati web service ovvero tracciati record concordati/forniti).

Il proponente, in ogni caso, dispone di un sistema di gestione dei flussi di interscambio personalizzabile/parametrizzabile in grado di adattare il formato/la modalità di interscambio dati alle esigenze degli enti aderenti alla Convenzione.

2.d.4 FLUSSI DERIVANTI DAL PORTALE DEI PAGAMENTI

Il Portale dei Pagamenti è integrato con il Sistema Informativo complessivo, con dati che vengono acquisiti e possono essere resi disponibili in tempo reale e che riguardano la situazione legata ai pagamenti ovvero la situazione debitoria (aggregata o dei singoli soggetti tenuti al pagamento). Il portale è allineato allo stato dell'arte, integrato con NNP (Nodo Nazionale dei Pagamenti) e consente la piena gestione del IUV (Identificativo Unico di Versamento).
L'esportazione dei dati (e l'interoperabilità con i sistemi gestionali e amministrativo-contabili dell'Ente) è possibile sia via Web Services che attraverso la fornitura periodica (e con cadenza almeno bisettimanale) di flussi - in formato concordato - che possono essere schedulati automaticamente ovvero estratti manualmente in formati adatti alle successive elaborazioni da parte dei funzionari dell'Ente.

2.d.5 FLUSSI CONNESSI ALLA RICERCA DELL'EVASIONE/ELUSIONE TRIBUTARIA

Il tema "Ricerca dell'Evasione" è un tema vasto e può essere affrontato da molte angolazioni, spesso è il risultato di più metodologie di indagine che porta a risultati apprezzabili.
Il sistema proposto è in grado di prevedere diverse metodologie di controllo, come sarà descritto meglio nel seguito.
Affinché questo sistema possa funzionare correttamente, è necessario disporre di molte informazioni, che, incrociate tra di loro, possano far emergere situazioni potenziali di evasione o elusione.
Per questa ragione si prevedono di integrare all'interno della banca dati unica, tramite i processi descritti precedentemente, molte banche dati reperibili dagli Enti poiché interne, oppure rese da Agenzie Esterne tramite opportune convenzioni, o ancora tramite accordi con altri Enti di carattere Regionale, Provinciale o Nazionale.
In particolare risulta opportuno caricare le seguenti banche dati:

Banca Dati/Flusso Informativo	**Fonte**
Toponomastica	Interna
Anagrafe Residenti	Interna

Banca Dati/Flusso Informativo	Fonte
ICI/IMU/TASI/IUC	Interna
TIA/TARSU/TARES/TARI	Interna/Esterna
Catasto Censuario	Agenzia
Catasto Metrico	Agenzia
DOCFA	Agenzia
Locazioni	Agenzia
Energia Elettrica	Agenzia
GAS	Agenzia
Dichiarazioni dei Redditi	Agenzia
Bolli Auto	Interna
Aziende/Registro Imprese	Camera di Commercio
Pubblicità/Affissioni	Interna
Comunicazioni Amm. di Condominio	Interna/Esterna
ISEE	Interna/Esterna
SUAP	Interna
Anagrafe Tributaria	Agenzia

In funzione di ulteriori metodi di indagine o ricerca di evasione su specifiche aree di interesse risulterà opportuno prevedere il caricamento di ulteriori basi dati, derivanti per lo più dal sistema informativo degli Enti.
Ad esempio per procedere ad accertamenti ISEE sarà opportuno caricare, oltre alle dichiarazioni ISEE, anche l'elenco dei benefici accordati ai cittadini.
In tema di Segnalazioni Qualificate, può essere opportuno caricare banche dati che possano aiutare nella determinazione del reddito di un soggetto, della presenza sul territorio nazionale dello stesso (es. contravvenzioni codice della strada, prestiti libri, etc).

2.d.6 FLUSSI PROPRI DEGLI APPLICATIVI UTILIZZATI DAL PROPONENTE

2.d.6.1 GESTIONE IUC

Il modulo gestionale della IUC integrato con il sistema informativo centrale utilizza appieno tutte le informazioni messe a disposizione dalla BDU. Tra queste vengono prese principalmente in esame le posizioni IMU, TASI, TARES, TARI desumibili dalle fonti applicative in uso presso gli Enti.
A queste si aggiungono per una gestione puntuale e corretta tutte le seguenti fonti:

- Anagrafe Residenti
- Anagrafe Tributaria
- DOCFA
- Successioni
- Catasto Censuario
- Catasto Metrico
- Catasto Vettoriale
- PRG/SIC/PSC etc. per l'attività di gestione delle aree edificabili.
- SUAP per l'attività di gestione delle aree edificabili.
- ISEE
- Flussi ANCI/CNC
- Locazioni



- Utenze Elettriche
- Utenze GAS
- Dichiarazioni dei Redditi
- Toponomastica
- Versamenti IMU, TASI, TARES, TARI
- Dichiarazioni e Denunce in formato cartaceo
- Dichiarazioni e Denunce tramite "portale del cittadino"

2.d.6.2 GESTIONE ICP/CIMP, TOSAP/COSAP

Questo modulo gestionale anch'esso fortemente integrato con la BDU utilizza principalmente i seguenti flussi:

- Anagrafe Tributaria
- Flusso ICP/CIMP
- Flusso TOSAP/COSAP
- Dichiarazioni e Denunce in formato cartaceo
- Dichiarazioni e Denunce tramite "portale del cittadino"
- Versamenti ICI/CIMP, TOSAP/COSAP

2.e TEMPISTICA DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI SUL SISTEMA INFORMATIVO DELL'AMMINISTRAZIONE

Sulla base delle differenti esigenze applicative, sono previste in estrema sintesi le seguenti modalità di integrazione e quindi di aggiornamento delle banche dati:

- **Real-time.**

Si basa su servizi web (basati su protocolli SOAP o REST) e risolve le problematiche relative all'esigenza di ottenere informazioni aggiornate in tempo reale come ad esempio l'attualizzazione di un debito finalizzato all'emissione di un sollecito o ad un pagamento.

- **Elaborazioni massive e file transfer.**

Per l'elaborazione di grandi moli di dati e conseguente produzione di flussi, sono previste le seguenti modalità di integrazione:

  - ***Elaborazione on-demand***
    Il sistema espone Web Services che ricevono le richieste di elaborazione e restituiscono un ticket di presa in carico. L'orchestrazione dell'avvio delle procedure, del controllo degli esiti e dell'invio dei flussi è gestita da processi batch ad esecuzione immediata. L'infrastruttura proposta prevede l'invio tramite protocolli diversi al gestore di code del sistema ricevente. Questa modalità può essere usata per richieste di elaborazione come stampe massive o richiesta di flussi di carico o qualsiasi altra richiesta spot.
  - ***Elaborazione schedulata***
    Il sistema prevede processi che gestiscono la schedulazione e sovrintendono alle operazioni di elaborazione e di invio dei flussi. Questa modalità è prevista per l'invio di flussi periodici come, ad esempio, quelli relativi alla rendicontazione.

Relativamente alle tempistiche di aggiornamento delle banche dati, in base alla modalità di integrazione adottato, si possono avere le seguenti casistiche:

- Utilizzo di Web Services: l'aggiornamento avviene in tempo reale e con un collegamento diretto alla base dati (fatti salvi i necessari controlli di congruenza e affidabilità che sono effettuati al momento dell'acquisizione del dato e prima di immettere questo all'interno del sistema);

Elaborazioni massive e trasferimento via FTP: l'aggiornamento avviene sulla base dei tempi concordati con gli Enti con possibilità di effettuare qualsiasi elaborazione richiesta in giornata, in particolare le elaborazioni on-demand vengono eseguite contestualmente alla richiesta dell'operatore, mentre le elaborazioni schedulate vengono effettuate sulla base di tempistiche condivise con l'Ente e possono essere giornaliere, a giorni predefiniti della settimana, settimanale, decadale, quindicinale, mensile, etc..

2.f FUNZIONALITÀ DISPONIBILI PER LA GESTIONE DELLE FASI DI COSTITUZIONE ANAGRAFE IMMOBILIARE E DELLA RISCOSSIONE ORDINARIA

2.f.1 FUNZIONALITÀ PER LA COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFE IMMOBILIARE

Dal punto di vista logico la costituzione della A.I. segue il seguente processo.

1. Acquisizione delle informazioni disponibili (flussi di cui al precedente Par. 2.d):
   a. presso gli Enti Aderenti alla Convenzione / Soggetti Terzi
   b. da rilievo della numerazione civica (cfr. Par. 3.d)
2. Analisi, Controllo e Normalizzazione dei Dati
3. Creazione dei flussi di "bonifica"
   a. interni: bonifica dati esistenti (Sistema complessivo / Sistema Enti)
   b. esterni: segnalazioni posizioni incongrue verso Enti Esterni (Catasto, Agenzia Entrate, altro...).
4. Inserimento Dati nell'Anagrafe Immobiliare

Obiettivo della Anagrafe Immobiliare, è quello di identificare in maniera univoca gli oggetti di imposizione sfruttando la coppia di *identificativi* presenti nelle banche dati a disposizione degli enti costituiti da:

- identificativi catastali (foglio, mappale, sub)
- riferimenti toponomastici (via, civico, interno)

una volta identificati gli oggetti e ricondotti a questi (sulla base delle banche dati anagrafiche degli Enti) i soggetti tenuti al pagamento ovvero utilizzatori/proprietari degli immobili, si potrà disporre del patrimonio informativo necessario e sufficiente a intraprendere l'attività di monitoraggio e controllo delle entrate ovvero di individuazione dell'evasione/elusione oggetto di gara.

2.f.2 FUNZIONALITÀ PER LA RISCOSSIONE ORDINARIA

La soluzione applicativa che verrà utilizzata per gestire l'intero ciclo della Riscossione ordinaria verrà descritta unitamente alle funzionalità di riscossione coattiva, nel successivo paragrafo 4.a.7).

Inoltre, Il sistema informatico utilizzato per la Riscossione delle Entrate, per le diverse tipologie di Imposte / Servizi, copre tutte le fasi di governo della riscossione, che vanno dall'acquisizione dei flussi di carico, dei pagamenti da diversi canali, dei provvedimenti di variazione del carico (discarichi, note di credito, sospensioni, revoche di sospensione, rateizzazioni e revoca delle rateizzazioni, revoca di coobbligazione), riversamento e rendicontazione, fino alla fase coattiva per le quote residue.

È un sistema modulare e flessibile, che consente di attivare e gestire autonomamente le varie fasi del processo di riscossione, anche non sequenzialmente.

Il sistema consente di gestire tutte le tipologie di Entrate degli Enti: è consentita la gestione di Entrate con carico, Entrate senza carico ed Entrate per le quali vengono forniti i soli dati anagrafici per poi acquisire pagamenti.

Le *Entrate con carico* sono generate a partire da flusso contabile e comunicate ai contribuenti nella forma di avvisi, corredati di bollettini di pagamento.

Le *Entrate senza carico* sono imposte per le quali pervengono pagamenti di somme, indicate direttamente dai contribuenti, come pagamenti IMU, ticket sanitari, bolli auto, utenze, servizi a domanda individuale, etc.

Le *Entrate con i soli dati anagrafici* sono relative a versamenti con importo calcolato dai contribuenti, per i quali l'Ente comunica i soli dati anagrafici; il caricamento dell'anagrafica è utile a poter monitorare eventuali mancati pagamenti da parte di alcuni contribuenti.

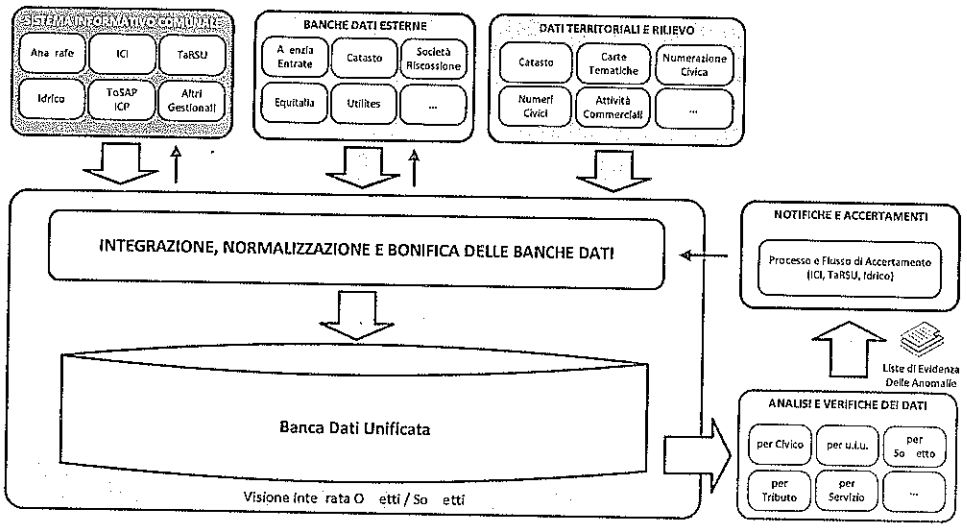
Le principali macro-funzionalità del sistema proposto per la riscossione ordinaria sono le seguenti:

- Configurabilità dei rapporti contrattuali
- Gestione dei flussi di carico
- Predisposizione flussi per la stampa
- Pagamenti in multicanalità
- Provvedimenti e variazioni delle liste di carico
- Rendicontazione e riversamento

- Raccordo con la contabilità.
- Impostazione dati parametrici
- Gestione dei carichi di riscossione
- Predisposizione flussi per tipografia - stampa avvisi
- Gestione della riscossione in multicanalità
- Rendicontazione per tutte le entrate in riscossione
- Gestione dei provvedimenti
- Gestione del rimborso delle quote eccedenti
- Estrazione dati per contabilità generale
- Viste su carico
- Vista situazione contribuenti

2.g FUNZIONALITÀ DISPONIBILI/UTILIZZATE PER L'INDIVIDUAZIONE DELL'EVASIONE E DELL'ELUSIONE DELLE ENTRATE

L'Architettura Applicativa, introdotta e descritta nel precedente nel Paragrafo 2.a, configura un sistema informatico e informativo volto a fornire gli strumenti di **integrazione** e di **visione unificata** delle informazioni relative a ogni singolo soggetto e oggetto di imposizione (che si concretizza, anche, nella costituzione dell'Anagrafe Immobiliare), il che risponde alle esigenze della Stazione Appaltante esplicitate nel Capitolato di Gara.
I moduli applicativi e le relative funzionalità, sono inserite in un processo di lavoro che si può così schematizzare.



Il processo di **acquisizione** e **integrazione** dei dati, pertanto mira a individuare, dare solidità e consistenza alle loro **relazioni**.
Sulla banca dati così costituita, sarà possibile effettuare le analisi e le verifiche dei dati legate all'individuazione della "evasione/elusione" dalle quali ci si attende un *feedback* (o flusso di bonifica di ritorno) che consoliderà ulteriormente, arricchendola, la base informativa. L'obiettivo che potrà essere perseguito dagli Enti aderenti, a regime, è quello di ridefinire l'attività accertativa in termine di **monitoraggio** e **controllo** delle entrate a valle delle scadenze dei pagamenti del dovuto, avendo i necessari elementi di conoscenza in termini di oggetti e soggetti, in un approccio *trasparente* coniuga il rigore del controllo alla salvaguardia del rapporto fra il cittadino/contribuente e l'Amministrazione.
Gli step del processo di individuazione dell'evasione/elusione sono, pertanto:

- Analisi, Acquisizione, Controllo e Normalizzazione dei Dati
- Bonifica delle Informazioni Acquisite
- Progettazione delle regole di incrocio

- Definizione del Workflow operativo
- Analisi mirata all'individuazione delle posizioni/soggetti anomali
- Emissione degli atti impositivi e loro successiva gestione (front-office/back office)

2.g.1 ANALISI, ACQUISIZIONE, CONTROLLO E NORMALIZZAZIONE DEI DATI

Il primo passo da affrontare per raffrontare le informazioni provenienti da diverse banche dati, e prima di procedere alla loro **integrazione** sulla base di elementi univoci/consistenti, è costituito dall'individuazione della **rete di legami** tra le singole entità delle diverse fonti dati coinvolte.
È la definizione di questa rete di legami che costituisce l'obiettivo primario della fase di analisi e controllo, dove ogni singola fonte dati definisce un particolare *punto di vista* su una realtà che è di per sé oggettiva.
E' necessario quindi individuare metodologie di analisi dei dati che permettano di raggiungere l'obiettivo anche in presenza di informazioni parziali, potenzialmente inesatte o comunque non congruenti e a volte, non aggiornate o sincronizzate da un punto di vista cronologico.
Il modulo di Analisi, Controllo e Normalizzazione dei dati - che implementa tecnologie statistiche e algoritmi sperimentati in contesti applicativi e di ricerca (quali: *record linkage* e *schema learning*) - consente una prima analisi della struttura sintattica delle banche dati acquisite e la loro **normalizzazione/omogeneizzazione**.
Grazie a questa funzionalità del sistema è possibile, in definitiva, stimare il **grado di certezza** delle informazioni trattate e, conseguentemente, evidenziare posizioni non congrue o anomale.

2.g.2 BONIFICA DELLE INFORMAZIONI ACQUISITE

Il modulo di Analisi, Controllo e Normalizzazione dei dati, come sopra accennato, è in grado di **segnalare le anomalie** e fornire **suggerimenti** per la normalizzazione e la successiva bonifica dei dati.
Il modulo è parametrizzabile e configurabile e quindi la bonifica può avvenire:

- in maniera automatica
- semi-automatica
- manuale

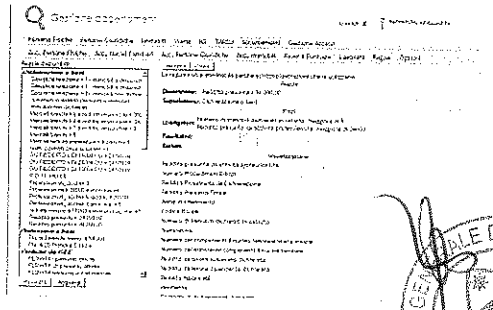
Il primo caso si verifica a fronte di *riferimenti certi* che consentano tale azione; nel secondo caso a fronte di *suggerimenti* di bonifica che vengono suggeriti all'utente del sistema sulla base delle informazioni disponibili. Nel caso in cui le informazioni disponibili siano incomplete o non reperibili il modulo propone, appunto, la bonifica manuale.

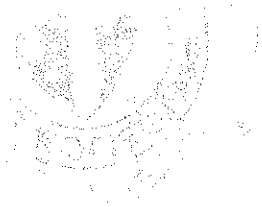
2.g.3 PROGETTAZIONE DELLE REGOLE DI INCROCIO

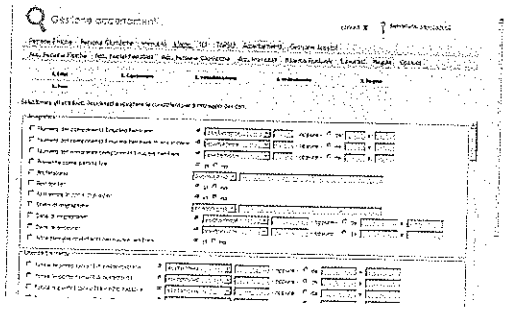
Il sistema consente di definire:

- sulla base delle banche dati disponibili;
- in funzione del tributo / entrata specifici;
- in base a soglie parametriche e personalizzabili;
- in relazione alle norme / regolamenti che regolano il singolo tributo / entrata;
- in ragione dei pagamenti effettuati e caricati a sistema;

delle regole *logiche* di interrogazione delle banche dati che, sulla base delle stesse regole, restituiscono l'evidenza di posizioni potenzialmente anomale.
L'interfaccia di progettazione si configura come un *query builder* intuitivo e di facile utilizzo da parte degli utenti.
Una volta definita la "regola di incrocio" l'utente dispone di maschere specializzate (per tributo/entrata) tramite le quali potrà "filtrare" gli oggetti/soggetti oggetto di analisi (nell'immagine sottostante un esempio di regole definite per l'evasione di entrate erariali al fine della produzione di "segnalazioni qualificate" all'Agenzia delle Entrate).









La possibilità di personalizzare, sulla base del singolo tributo/entrata/regolamento soglie e dati da prendere in considerazione per l'attività di *accertamento* consente di predisporre un *set completo* di filtri specializzati, particolarmente utili per produrre *liste di incongruenza* propedeutiche all'attività di accertamento.

2.g.4 DEFINIZIONE DEL WORKFLOW OPERATIVO

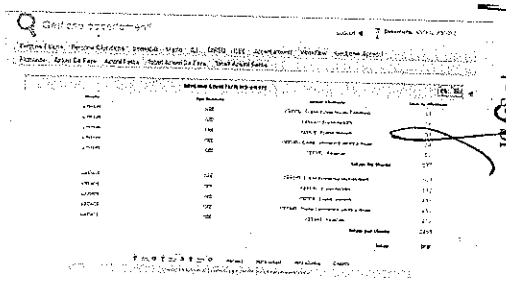
L'attività di individuazione dell'evasione/elusione è regolata da un sistema di workflow *operativo* che guida l'operatore passo-passo nello svolgimento delle operazioni definite a monte, in sede di analisi e sulla base del singolo tributo/entrata oggetto di analisi/verifica (l'immagine che segue mostra le azioni programmate per la verifica dell'ISEE).

Anche in questo caso le *regole operative* possono essere personalizzate e, in un'ottica di interscambio/riusabilità, possono costituire un *patrimonio condiviso* di buone pratiche nelle disponibilità di AIL e degli Enti aderenti/convenzionati.

2.g.5 INDIVIDUAZIONE POTENZIALE EVASIONE/ELUSIONE

L'individuazione della potenziale evasione ed elusione avviene, pertanto, utilizzando le funzionalità di analisi e interrogazione della banda dati unica e sulla base delle regole precedentemente costruite e possono riguardare:

- Evasione di tributi / entrate locali (IMU/TASI/IUC; TARES/TARI; Tributi Minori; Idrico; etc.);
- Evasione di tributi entrate Provinciali / Regionali;



Le funzionalità di analisi e interrogazione disponibili vengono sinteticamente descritte nei paragrafi seguenti.

2.g.5.1 ANALISI PER SOGGETTO

L'analisi per soggetto (sia esso persona fisica o giuridica, naturalmente) è in grado di analizzare e individuare, in generale, le relazioni tra gli elementi economici che scaturiscono dal rapporto tra Ente e singolo Soggetto.

Gli strumenti messi a disposizione consentono, quindi, di documentare i rapporti tra Ente e Soggetto per quanto riguarda tasse e tributi (ICI/IMU/TASI/IUC, TARSU/TIA/TARES/TARI, IDRICO) e rappresenterà lo stato dei pagamenti e le scadenze passate/presenti, evidenziando - naturalmente - eventuali incongruenze fra il pagamento atteso (in ragione delle informazioni disponibili a sistema) e quello effettuato.

2.g.5.2 ANALISI PER CIVICO E/O UNITÀ IMMOBILIARE URBANA (UIU)

L'interrogazione, in questo caso, consente di effettuare analisi sugli **oggetti di imposizione tributaria** (in sostanza e a seconda del tributo/entrata del caso: il civico, la u.i.u.) per verificare la posizione delle entrate.

Volendo semplificare: se la *convenzionale* analisi per soggetto – di cui al paragrafo precedente - fornisce informazioni relativamente al "se il signor M. Rossi ha pagato…" quella per oggetto indica se "l'unità immobiliare identificata al foglio 10, mappale 100, sub. 1 – Via Garibaldi 5, Int. 3 ha pagato…"

La possibilità di effettuare analisi "incrociate" per soggetti e oggetti configura uno strumento innovativo e molto potente che renderà, come già accennato, sempre più trasparenti i rapporti tra cittadini e gli Enti.

Nota: è possibile, sempre sulla base di regole definite individuare "anomalie catastali" ricadenti nella fattispecie del c.d. Art. 336 e 34 quinquies (verifica classamento)

2.g.6 PRODUZIONE DELLE LISTE DI INCONGRUENZA

Sulla base delle regole definite e dei parametri determinati nelle fasi precedenti l'operatore può generare le liste di incongruenza relative agli oggetti/soggetti oggetto della precedente analisi.
Tali liste, in assenza di elementi e informazioni ulteriori, saranno prodotte ed elaborate (scambiando i flussi informatici del caso) tramite gli applicativi in dotazione agli Enti, avviando così la fase di istruttorio e di gestione della successiva fase di accertamento.

2.h MODALITÀ DI ACQUISIZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI

Come descritto il 2.1 (Architettura Complessiva) è previsto un modulo specifico, denominato Front-End di Acquisizione e Distribuzione Dati, che si occupa di gestire il 'traffico' delle informazioni/flussi informativi da e verso il Centro Servizi.
Il Front-End è un sistema modulare che consta di più elementi che si rivolgono a diverse canali di interazione:

- Cooperazione Applicativa
- Flussi basati su File (Portale/HTTP)
- Flussi basati su File (FTP)

Una volta acquisiti i flussi, il processo di integrazione ed aggiornamento delle informazioni è eseguito dai moduli relativi, così come descritto in 2.a e 2.b.

2.h.1 COOPERAZIONE APPLICATIVA

Sono sostanzialmente due i metodi di acquisizione delle informazioni tramite cooperazione applicativa:

- Cooperazione Applicativa 'standard' tramite Web Service in standard SOAP
- Connettore Unico

2.h.1.1 COOPERAZIONE APPLICATIVA 'STANDARD'

Il Front-End di Acquisizione e Distribuzione Dati espone dei WS, le cui specifiche saranno dettagliate in fase di esecuzione dei lavori, utilizzabili dalle applicazioni esterne per comunicare l'inserimento o l'aggiornamento di informazioni per lo più di tipo puntuale ed in tempo reale.
Le funzionalità dei WS esposti coprono tutte le esigenze di invio di nuove informazioni puntuali o di richiesta di informazioni specifiche.

2.h.1.2 CONNETTORE UNICO

Il Connettore Unico è un componente, da installare opzionalmente presso gli Enti che, tramite cooperazione applicativa, consente, in maniera trasparente, di veicolare flussi di dati da e verso il cento servizi, da e verso l'Ente.
Il componente oltre a svolgere mera attività di trasferimento può anche occuparsi di:

a) Validare formalmente i flussi
b) Creare di Flussi di Variazione (Delta) partendo da flussi complessivi
c) Comprimere i flussi così da 'spostare' quantità di dati più piccole

Il Connettore Unico può rappresentare un buon punto di ingresso per automatizzare, senza troppi oneri, l'attività di trasferimento schedulato delle informazioni presenti sull'Ente.
Opzionalmente il Connettore Unico potrebbe essere evoluto per acquisire le informazioni direttamente dalla banche dati dell'Ente, accedendo direttamente ai vari RDBMS per scaricare le informazioni di interesse, operando direttamente per variazione.

2.h.2 FLUSSI DI FILE SU PORTALE HTTP

Sarà messo a disposizione, all'interno del portale del sistema, un'area, dedicata agli operatori degli Enti, per l'interscambio dei flussi informativi in ingresso ed in uscita dal centro servizi.

In questo caso il sistema, prima dell'effettivo caricamento ed integrazione, dovrà attuare preventivamente la validazione ed eventualmente la creazione del flusso di variazione centralmente (a meno che il flusso inviato non sia già un flusso di variazione).

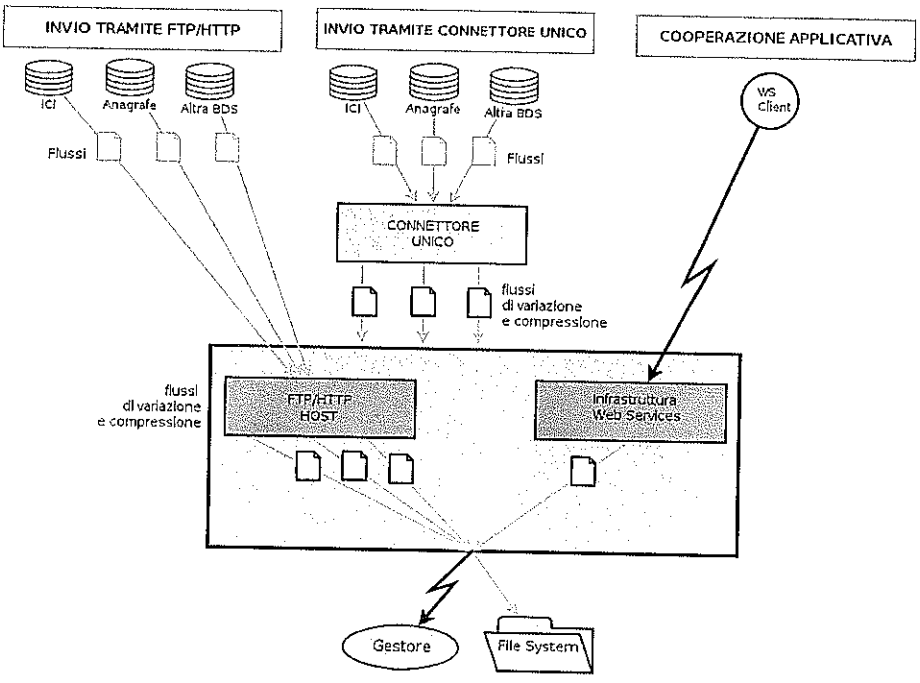
2.h.3 FLUSSI FTP

In maniera analoga al paragrafo precedente, sarà possibile, per gli Enti, automatizzare un sistema di invio tramite FTP su apposito server FTP dedicato, rispettando delle convenzioni, il file sarà reso disponibile al sistema di integrazione e caricamento in maniera del tutto automatica.

2.h.4 DESCRIZIONE DEL FLUSSO INFORMATIVO

Indipendentemente dal sistema utilizzato per l'invio del flusso, il Front-End di Acquisizione e Distribuzione Dati si ricondurrà alla situazione in cui disporrà di un file (eventualmente di variazione) validato formalmente.
Le attività di Validazione, Creazione di Variazioni e opzionalmente di Compressione saranno svolte dai vari componenti o in periferie (Connettore Unico) o centralmente (HTTP o FTP), mentre non sono necessarie per la cooperazione applicativa "standard".
Tali file saranno messi a disposizione del modulo di Integrazione Dati.
Nell'immagine seguente si illustra come le varie componenti sono richiamate automaticamente partendo dalla sottomissione al connettore unico, cooperazione applicativa, tramite portale o tramite ftp, di una esportazione (totale o di variazione) dei record di una banca dati dell'Ente.

FLUSSO AUTOMATICO DI RICEZIONE DEI DATI



Eventuali automatismi di esportazione dei flussi a partire dalla banca dati sorgente o dall'applicazione gestionale sono da prevedere specificamente per ogni Ente. In alternativa una esportazione manuale dei dati è parimenti funzionale, anche se un automatismo garantisce in genere un aggiornamento più costante delle informazioni.
In funzione del tipo di file i moduli procedono alla creazione di un flusso di variazione e alla compressione del file.
Indipendentemente dal canale di arrivo delle informazioni, il sistema tiene traccia della banca dati acquisita mantenendo le informazioni di identificazioni dell'operatore, della banca dati, della data ed ora della sottomissione, fino a gestire tutte le fasi di caricamento, comprese quindi le statistiche di caricamento dati, della percentuale di scarto, della qualità rilevata, fino a mettere a disposizione, verso gli altri moduli, i dati finali all'interno della BDU.

3 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SUL TERRITORIO E CONTATTO CON I CONTRIBUENTI

3.a MODELLO DI RELAZIONE CON L'ENTE: MODALITÀ DI GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI ENTI PER LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ E PER L'OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEI PROCESSI OPERATIVI

Il raccordo che verrà assicurato tra il RTI e l'Ente sarà finalizzato alla strutturazione di una indispensabile sinergia mirata alla buona riuscita del progetto. Perché ciò sia possibile L'Ente deve necessariamente avere un controllo ("governo") delle attività effettuate dalla società, analogo a quello che ha sui propri uffici.

Tale raccordo, basato su flussi informativi e formativi concordati tra Concessionario ed Ente, prevede in sintesi i seguenti elementi fondamentali:

- costituzione di un gruppo misto di lavoro con la presenza, nel suo interno, di referenti/specialisti che hanno la necessaria competenza sia metodologica sia dell'attività svolta dalla società concessionaria;
- Messa a disposizione dell'Ente di accessi controllati on-line al Sistema Informativo della società al fine di poter monitorare l'andamento delle attività;
- definizione, in accordo e sintonia con l'Ente, di un programma e calendario formativo finalizzato alla formazione/informazione delle risorse dell'Ente (anche dei strumenti software utilizzati), coinvolte nei processi del progetto, al fine del coinvolgimento delle stesse durante la definizione delle azioni correttive di miglioramento;
- disponibilità di un opportuno sistema di reporting, che evidenzia mensilmente i risultati raggiunti (qualità dei servizi, risultati, investimenti) a livello di "prodotto".
- definizione di un calendario di incontri periodici con gli organi dirigenti coinvolti dell'Ente:
- ed ancora in via preventiva (obiettivi qualitativi e quantitativi del progetto, risultati e proiezioni annuali).
- durante l'esercizio; analisi del consuntivo , valutazione degli scostamenti con il budget, definizione congiunta degli interventi correttivi;
- in via consuntiva (valutazione dei risultati raggiunti e delle responsabilità relative).

Ciò significa, da parte dell'Ente:

- conoscenza puntuale delle caratteristiche e problematiche del progetto, in modo da potere esercitare la funzione di supporto ed indirizzo (obiettivi qualitativi e quantitativi);
- avere la disponibilità di risorse interne formate e perfettamente integrate nel gruppo di progetto, in grado di assistere i vertici dell'Ente

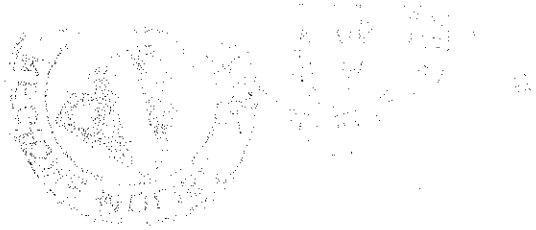
Le caratteristiche principali della nostra impostazione sono:

- la disponibilità di una metodologia esecutiva innovativa ;
- la disponibilità di un team di esperti in grado di apportare un contributo fattivo in ogni fase dell'intervento, dalla sua impostazione di massima, alla formazione, fino alla sua esecuzione;
- la possibilità di tarare i tempi e l'intensità dell'intervento alle necessità e alle esigenze dell'Ente, garantendo comunque il raggiungimento dell'obiettivo.

Più in particolare e con richiamo ai concetti sviluppati nelle righe precedenti, il RTI è in grado di fornire un'assistenza, indipendentemente dal singolo progetto, in quanto, se necessario, può intervenire nelle seguenti fasi:

1. assistenza all'Ente Locale nell'individuazione delle possibili criticità di altri processi correlati indirettamente a quelli del progetto;
2. assistenza all'Ente Locale nell'individuazione e definizione delle priorità di intervento;
3. supporto all'individuazione e definizione di soluzioni;
4. assistenza per l'attuazione di soluzioni.

La proposta di tale metodologia, già testata in altre realtà pubbliche, è mirata fondamentalmente a garantire il governo del progetto all'Ente fornendo tutti gli elementi e il know-how necessari per il raggiungimento degli obiettivi concordati e pianificati



Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
00006568 00004FF6 WDTMLB01
00024988 09/12/2015 10:32:19
4578-00088 DFD5205/0A377D42
IDENTIFICATIVO : 01141047992414
0 1 14 104799 241 4

3.b MODALITÀ ED INIZIATIVE PER GARANTIRE IL RAGG RISULTATO E IL CONTENIMENTO DELL'IMPATTO DEL CITTADINANZA

Il confronto con i cittadini e i contribuenti è un impegno prioritario. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione con i contribuenti, dovranno essere istituite diverse forme di ascolto del cittadino.
Inoltre, in un'ottica di ottimizzazione della gestione del servizio, la società garantirà anche la verifica dei reclami per il mancato rispetto degli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.
Le procedure messe in atto hanno una caratteristica "bidirezionale" sia nei confronti del debitore che nei confronti dell'Ente. Lato debitore permette allo stesso di essere informato in maniera precisa e dettagliata del debito da corrispondere, di quanto precisamente dovuto e del termine per il pagamento; Lato Ente, nell'ottica di orientamento all'efficienza ed economicità, permette allo stesso di disporre in maniera celere delle somme versate dai debitori. Il servizio reso pone al centro dell'attenzione tutte le esigenze della Pubblica Amministrazione rispettando nel contempo il cittadino offrendo importanti garanzie come la Garanzia nei riversamenti e nelle tempistiche di incasso. Solo se la società, affidataria del servizio, è in grado di offrire adeguate garanzie, l'Ente locale ha la certezza che le tempistiche di riversamento e relative rendicontazioni rispettino le modalità pattuite: Il RTI è in grado di fornire tali garanzie, poiché parte integrante di un gruppo, che ha maturato al riguardo notevole esperienza con grandi aziende finanziarie nazionali ed internazionali. Inoltre, annoverando quale socio e partner finanziario un importante Istituto di credito, può usufruire dei più moderni strumenti per fornire all'Ente locale sistemi di riscossione all'avanguardia.
E' sempre più importante dare al cittadino risposte immediate ed informazioni corrette e precise. In quest'ottica, anche sulla base di quanto previsto dalla carta dei servizi adottata dal RTI, il contribuente/cittadino viene considerato un soggetto al quale, anche se moroso nei pagamenti, deve essere rivolta tutta l'attenzione possibile, evitando in primis di sottoporlo ad inutili attese e conseguenti perdite di tempo e di "rimbalzarlo" fra diversi uffici per avere risposte.
Sapere esattamente le motivazioni di quanto viene richiesto è un diritto imprescindibile per il cittadino ed è l'unico modo per l'Ente, o la società che gestisce il servizio, di poter pretendere quanto dovuto. Gli operatori del call center sono adeguatamente istruiti e preparati non solo professionalmente ma anche nella predisposizione del contatto relazionale. Qualunque sia la prima reazione del contribuente, l'operatore, dopo un breve ascolto delle Sue rimostranze, saprà riportare il discorso sull'argomento specifico dell'atto ricevuto cercando di fornire tutti i dettagli e le giustificazioni per quanto richiesto. In casi particolari raccoglierà le informazioni e sarà cura dell'operatore ricontattare il contribuente per fornirgli i chiarimenti del caso.
Il RTI segnalerà all'Ente, nella logica di mantenere comunque umana ed empatica anche un'attività un po' particolare come il recupero e la riscossione tutte quelle situazioni in cui il cittadino comunica particolari disagi e difficoltà di tipo economico o sociale.
Comunque si cercherà di venire incontro ai contribuenti, considerata anche l'attuale situazione economica del Paese, agevolando la possibilità di addivenire a forme rateali di pagamento, sempre sulla base di linee guida precedentemente concordate con l'Ente.
Essenzialmente lo scopo è quello di consentire ai cittadini di avere a disposizione uno sportello a cui potersi rivolgere per: ricevere informazioni e assistenza; ricevere informazioni relative all'atto di contestazione ricevuto; ricevere ulteriori chiarimenti puntuali e specifici; inviare a mezzo fax o e-mail (PEC posta certificata permette di ampliare ulteriormente le modalità di dialogo e presentazione dei documenti, modalità di sicuro interesse e apprezzamento per professionisti e imprenditori) la documentazione necessaria richiesta; ricevere le eventuali informazioni e/ o modifiche all'indirizzo da lui indicato.
Sempre nell'ottica di ottimizzazione del servizio e garantire al contribuente un facile accesso alle informazioni, per accedere al call center viene messo a disposizione un numero verde, già a seguito dell'invio degli atti. Tale procedura permette, senza oneri per il contribuente, di potere in tanti casi risolvere la pratica telefonicamente. L'attivazione di questa fase è possibile grazie al sistema informativo

che permette all'operatore che risponde alla telefonata di visualizzare immediatamente tutti i dati relativi alla richiesta di pagamento inviata e copia della stessa.
Il personale sarà appositamente formato al rapporto con il pubblico e manterrà sempre un comportamento consono al ruolo, ovvero improntato ai canoni di cortesia, chiarezza, correttezza, trasparenza e professionalità. Il cittadino/contribuente avrà sempre ascolto e risposta ai quesiti posti.

3.c MODELLO DI RELAZIONE CON IL CONTRIBUENTE, MODALITÀ DI GESTIONE DEL FRONT-OFFICE E DEI SERVIZI RESI ALLA PLATEA CONTRIBUTIVA

Come già accennato, tutto il progetto è orientato a minimizzare l'impatto sulla cittadinanza per evitare, per quanto possibile, disagi per i contribuenti in regola con i pagamenti. Di seguito si riassumono le principali caratteristiche del progetto e le azioni che si propongono per la riduzione dell'impatto con la platea contributiva.

- campagne di informazione per tenere al corrente la cittadinanza delle attività in corso di esecuzione e dei risultati raggiunti. L'informazione avverrà con i normali canali di comunicazione (manifesti, comunicati stampa, avvisi alla cittadinanza) e con modalità innovative (ad es. sito internet, newsletters periodiche, etc.).
- orario di apertura del centro di ricezione potrà essere prolungato ai normali orari degli uffici comunali e eccezionalmente ai giorni prefestivi;
- Attivazione del servizio di sportello di front-office domiciliare per assistere le fasce più deboli della popolazione;
- accesso allo sportello di front-office mediante un punto di smistamento rapido in ingresso, consentirà di indirizzare ciascuno al servizio richiesto evitando così inutili perdite di tempo;
- predisposizione e diffusione di indirizzi e-mail certificati attraverso cui il cittadino potrà inviare posta elettronica "raccomandata AR", senza fisicamente recarsi negli uffici.
- predisposizione, in tempo reale e direttamente in fase di front-office, degli atti di rettifica o di annullamento di avvisi di accertamento in conseguenza delle informazioni aggiuntive addotte dal contribuente;
- supporto legale e tecnico continuativo reso all'ufficio tributi ed alle strutture impegnate nel progetto da professionisti (avvocati, ingegneri, geometri, commercialisti) di particolare competenza nel settore;
- personale impiegato nel progetto sottoposto a programmi formativi e di miglioramento continuo, per garantire un elevato livello di professionalità dello staff;

Il RTI per tutta la durata del contratto, potrà gestire un ***centro di front-office***, a supporto dell'ufficio tributi dell'Ente, ove i contribuenti potranno rivolgersi per tutte le esigenze connesse al servizio. L'operato del centro sarà sempre ispirato a principi di trasparenza, uguaglianza, imparzialità, continuità dell'azione amministrativa ed ai criteri previsti dalla "*Carta del servizio e dei diritti del contribuente*".
Il centro di ricezione sarà dotato di connessione internet e delle moderne apparecchiature informatiche per velocizzare l'accesso alle informazioni, nonché delle apparecchiature necessarie per la gestione delle code.
Il centro sarà attrezzato con un numero adeguato di sportelli di cui alcuni specialistici (aree fabbricabili, immobili di gruppo D/B, immobili industriali, ricezione dei professionisti di settore, etc.), che in occasione di particolari lavorazioni o afflussi potranno essere potenziati.
Il centro sarà aperto negli orari di apertura al pubblico concordati con l'Amministrazione. Negli orari di chiusura al pubblico gli addetti saranno impegnati nell'attività istruttoria e di riordino documentale relativo alle posizioni trattate in fase di front-office.
I livelli qualitativi dispiegati saranno tali da garantire attese mediamente non superiori ai **15 minuti**.
Gli sportelli di ricezione saranno dotati di sistemi in grado di garantire l'accesso immediato a tutte le informazioni per il riscontro dei dati forniti dal contribuente e potranno provvedere alla predisposizione ed emissione in tempo reale di tutti gli atti.
Lo sportello di front-office consentirà tra l'altro di:

- ridurre la distanza tra ente impositore e cittadino consentendo l'acquisizione di informazioni, chiarimenti, senza però impegnare il personale comunale;

- consentire a tutti l'accesso alle informazioni relative alle particolari disposizioni normative e regolamentari al fine di una contribuzione equa ed informata ed a conoscenza delle riduzioni, esenzioni ed agevolazioni in vigore, anche in tema di ravvedimento.
- stipulare convenzioni con i CAF e con i professionisti di settore in modo da instaurare con tali soggetti un rapporto di collaborazione cordiale e fattivo;

Le squadre operative di front office procederanno a tutte le operazioni istruttorie a diretto contatto con il contribuente e conseguenti alle nuove informazioni prodotte dai contribuenti ed aggiorneranno conseguentemente le banche dati del sistema comunale predisponendo gli atti più opportuni.

3.c.1 STANDARD DI INTERVENTO GARANTITI DAL CENTRO DI RICEZIONE

Procedura richiesta	Tempi medi garantiti	Canale di risposta
Informazioni, aliquote e norme regolamentari.	Real-time	Call-center, Sportello telematico, sportello
Informazione su attività in corso	Real-time	Call-center, Sportello telematico, sportello
Informazione verbale su atti notificati	Real-time	Call-center, Sportello telematico, sportello
Tempo max attesa garantito	15 min	Call-center, Sportello telematico, sportello
Tempo medio di evasione di istanze formali	7 gg	Back-Office

3.c.2 STAFF DI PERSONALE DEL CENTRO DI RICEZIONE

Per quanto concerne le risorse umane localmente impiegate, il RTI , al fine di garantire all' Ente il massimo apporto di professionalità, si avvarrà, di una struttura composta da personale formato e supportato da consulenti e liberi professionisti qualificati nella materia dei tributi locali.

A supporto delle attività di verifica, in particolare delle utenze non domestiche, è previsto, per il periodo necessario, l'utilizzo di squadre di rilevatori.

L'attività di interfacciamento con gli uffici comunali sarà garantita attraverso la presenza di un funzionario della Società, di particolare esperienza.

3.c.3 SPORTELLO DI FRONT-OFFICE TELEMATICO (SERVIZI DI E-GOVERNMENT)

Potrà essere attivato lo Sportello di front-office Telematico . L'obiettivo di tale sportello sarà di favorire il dialogo remoto tra cittadino e Ente, con possibilità di fruizione di servizi spesso analoghi a quelli acquisibili presso gli Uffici dello Sportello di front-office, ma senza la necessità di recarsi fisicamente sul posto, negli orari di apertura, con i tempi di attesa fisiologici per tali tipologie di attività. A tal fine lo sportello telematico potrà essere dotato, a richiesta, di un proprio sito internet e di un sito wap (ottimizzato per la fruizione attraverso gli apparati di telefonia mobile) tramite cui potranno essere erogati servizi quali ad esempio l'accesso a moduli di denuncia dei tributi, presentaione istanze e quesiti in relazione alle procedure di verifica in corso, acquisizione informazionie su dispositivi normativi e regolamentari, ecc.

Lo sportello di front-office telematico potrà disporre inoltre anche di indirizzi e-mail certificati attraverso i quali il cittadino potrà inviare posta elettronica "raccomandata AR", senza fisicamente recarsi negli uffici dello Sportello Unico. La spedizione di un messaggio di e-mail certificata darà infatti al cittadino la certezza dell'esito della consegna, rilasciando un avviso di ricezione certificato ed a pieno valore legale. Tramite le e-mail certificate dello sportello unico telematico sarà possibile presentare ad esempio, oltre ad istanze connesse con l'attività accertativa, istanze di interpello, ai sensi delle disposizioni normative vigenti, per le quali la società fornirà una consulenza legale specialistica direttamente al Comune.

3.c.4 SERVIZIO DI SPORTELLO DI FRONT-OFFICE DOMICILIARE

L'attenzione alle fasce più deboli della popolazione sarà uno degli impegni primari dello Sportello Unico. E' per questo che i cittadini con problemi di mobilità, disabili o portatori di handicap, anziani soli potranno usufruire di un servizio domiciliare.

Su segnalazione dei Servizi Sociali del Comune, un operatore si recherà su appuntamento presso il domicilio di tali soggetti, per svolgere tutte le tipologie di prestazione offerte agli utenti. Gli operatori

del servizio domiciliare, che saranno particolarmente formati in relazione al delicato compito loro affidato, saranno dotati di Stazione mobile computerizzata.

3.c.5 RAPPORTI CON L'AGENZIA DEL TERRITORIO

Per una buona riuscita del progetto assume importanza primaria il rapporto di collaborazione che andrà ad instaurarsi con l'Ufficio Provinciale dell'Agenzia del Territorio. Il RTI potrà supportare integralmente il Cliente (a richiesta dello stesso) tenendo tutti i contatti tecnici con l'Agenzia per i fini dell'attività in corso e per il miglioramento continuo del DBTI e degli archivi catastali.

Il RTI si rende disponibile a gestire i flussi telematici di intercambio Comune – Agenzia del Territorio, conseguenti all'attività svolta via "Portale per i Comuni".

3.c.6 IL CALL CENTER

E' sempre più importante dare al cittadino risposte immediate ed informazioni corrette e precise. In quest'ottica, anche sulla base di quanto previsto dalla carta dei servizi, il contribuente/cittadino viene considerato un soggetto al quale, anche se moroso nei pagamenti, deve essere rivolta tutta l'attenzione possibile, evitando di sottoporlo ad inutili attese e conseguenti perdite di tempo e di "rimbalzarlo" fra diversi uffici per avere risposte. Sapere esattamente le motivazioni di quanto viene richiesto è un diritto imprescindibile per il cittadino ed è l'unico modo per l'Ente, o la società che gestisce il servizio, di poter pretendere quanto dovuto.

Gli operatori del call center dedicato sono quindi adeguatamente istruiti e preparati non solo professionalmente ma anche nella predisposizione del contatto relazionale. Qualunque sia la prima reazione del contribuente, l'operatore, dopo un breve ascolto delle Sue rimostranze, saprà riportare il discorso sull'argomento specifico dell'atto ricevuto cercando di fornire tutti i dettagli e le giustificazioni per quanto richiesto. In casi particolari raccoglierà le informazioni e sarà cura dell'operatore ricontattare il contribuente per fornirgli i chiarimenti del caso.

Il RTI segnalerà poi all'Ente, nella logica di mantenere comunque umana ed empatica anche un'attività un po' particolare come le verifiche tributarie, tutte quelle situazioni in cui il cittadino comunica particolari disagi e difficoltà di tipo economico o sociale.

Comunque si cercherà di facilitare il colloquio con i contribuenti, considerata anche l'attuale situazione economica del Paese, agevolando la possibilità di addivenire a forme rateali di pagamento, sempre sulla base di linee guida precedentemente concordate con l'Ente.

3.c.7 NUMERO VERDE AD ACCESSO GRATUITO

Sempre nell'ottica di ottimizzazione del servizio e garantire al contribuente un facile accesso alle informazioni, viene messo a disposizione un numero verde, già a seguito dell'invio degli accertamenti. Tale procedura permette, senza oneri per il contribuente, di potere in tanti casi risolvere la pratica telefonicamente , in altri di fissare l'appuntamento per l'incontro in loco.

L'attivazione di questa fase è possibile grazie alla creazione della Banca Dati, che permette all'operatore che risponde alla telefonata di visualizzare immediatamente tutti i dati relativi alla richiesta inviata e copia della stessa.

Oltre all'immediato contatto telefonico, al cittadino/contribuente è sempre offerta specifica e qualificata consulenza diretta, per affrontare correttamente le varie problematiche riscontrate.

Il ricevimento del pubblico, al fine di fornire un servizio efficiente, cercando di evitare il più possibile disagi al contribuente (anche in ottemperanza alla carta dei servizi adottati), verrà effettuato anche previo appuntamento da fissare rivolgendosi al numero verde.

Anche tale tipologia di contatto permette di evitare inutili code e attese che inevitabilmente verrebbero a formarsi negli uffici periferici; sugli avvisi di accertamento verrà espressamente indicato che per qualunque informazioni sarà attivo il numero verde, dalle ore 8,30 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,30 alle ore 12,30 il sabato. In tale sede potrà essere raccolta la documentazione presentata dal contribuente e dare corso alle eventuali richieste di autotutela.

Per rendere fruibili le informazioni ed operare nella massima trasparenza nei confronti dei contribuenti saranno resi disponibili i seguenti documenti:

- i documenti contenenti tutte le informazioni riferite alle entrate da trattare
- i moduli cartacei per le dichiarazioni, per le variazioni e/o le cessazioni,
- i regolamenti comunali relativi alle entrate oggetto del servizio



Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
00006868 00004FF6 WDTHLD01
00024987 09/12/2015 10:32:05
4578-00088 F8C86D276DFD877E
IDENTIFICATIVO 01141047992425
0 1 14 104799 242 5

- il regolamento generale delle entrate e ogni altro documento imposto dalle nor

3.d MODALITÀ DI CENSIMENTO DELLE UIU E DEI NUMERI CIVI

3.d.1.1 INDAGINI, ANALISI, RACCOLTA DATI E PROCEDURE

Prima dell'avvio delle operazioni di rifacimento della numerazione civica si procederà alla raccolta di tutta la documentazione disponibile presso l'Ente: relazioni tecniche, aerofotogrammetria del territorio comunale sia su supporto cartaceo che magnetico (se disponibile), stradario di tutte le vie del territorio comunale, tabulati, elenco dei nuclei familiari divisi per via, elenco delle frazioni e località, tavole indicanti le aree edificabili (allo scopo di prevedere eventuali numeri da lasciare a disposizione), etc. Dopo un'analisi della metodologia di numerazione civica in essere presso l'Ente in esame, si provvederà a suddividere il territorio comunale in zone omogenee e a stabilire, in collaborazione con l'ufficio comunale preposto, i criteri da adottare per il rifacimento della numerazione civica e le strade da numerare prioritariamente. La revisione e rilevazione della numerazione civica viene effettuata di solito adottando il criterio della NUMERAZIONE PROGRESSIVA.

La numerazione progressiva, quella tradizionale e maggiormente diffusa sul territorio nazionale, si compone dei seguenti criteri:

- gerarchizzazione delle aree di circolazione (determinazione dell'importanza delle vie e del punto generatore);
- individuazione degli assi di percorrenza (stabilire l'inizio e la fine di una strada);
- attribuzione dei numeri civici a tutti gli accessi con il criterio del numero pari a destra e del numero dispari a sinistra ovviamente secondo l'asse di percorrenza.

3.d.1.2 SUDDIVISIONE DEL TERRITORIO COMUNALE

Preliminarmente si procede all'acquisizione dell'aerofotogrammetria del territorio del Comune in formato elettronico mediante l'utilizzo di specifici software di gestione del territorio. Si effettua la suddivisione di ciascun territorio comunale in zone omogenee (porzione di territorio delimitata da strade e/o elementi geografici significativi). Successivamente si attribuisce ad ogni zona omogenea un codice e si individuano le strade per le quali si dovrà procedere alla rilevazione degli accessi.

Ad ogni rilevatore sarà affidata una zona e, di conseguenza, le strade in essa ricadenti. Le strade che interessano più zone saranno affidate a uno specifico gruppo di lavoro. Si procede alla stampa di mappe tematiche a colori riportanti le strade, le zone precedentemente individuate e l'indicazione del rilevatore interessato. Tali mappe vengono consegnate all'ufficio competente per le opportune verifiche e valutazioni. L'affidamento di una zona del territorio comunale ad un singolo rilevatore consente di avviare i lavori contemporaneamente su tutto il territorio comunale e garantisce la totale "copertura" di tutte le strade esistenti. Inoltre, tale metodologia offre il significativo vantaggio di poter verificare lo svolgimento dei lavori in tempo reale e, quindi, di poter tempestivamente intervenire nel caso in cui ci fossero particolari problemi in alcune zone del comune.

3.d.1.3 RILEVAZIONE DEL TERRITORIO COMUNALE

Ultimate le attività precedenti con la suddivisione del territorio comunale in zone omogenee e l'assegnazione delle zone ai rilevatori, si procede alla preparazione di ogni strada, per consentire al rilevatore di rilevare gli accessi esterni e interni, con indicazione della tipologia (carrabile/pedonale), la vecchia numerazione, eventuali annotazioni significative, la tipologia di unità immobiliare corrispondente (abitative, produttive, commerciali, etc.) e i dati anagrafici collegati al singolo accesso esterno e interno (proprietario/conduttore).Si procederà alla rilevazione ed alla determinazione della nuova numerazione civica dei fabbricati con individuazione di tutti gli accessi che immettono, direttamente od indirettamente, tramite corti e/o cortili, alle abitazioni, esercizi commerciali, uffici, laboratori, impianti produttivi, ecc. Saranno agganciati gli accessi ai dati catastali e verranno georeferenziati gli oggetti. Saranno individuati e segnalati sulla cartografia comunale tutti i nuovi numeri civici aggiornati e i punti nei quali è necessario apporre le targhe viarie monofacciali o targhe viarie bifacciali da montare su palo. Si provvederà ad assegnare ed indicare il numero provvisoriamente assegnato, con etichettatura degli accessi con materiale che non causi imbrattamento delle pareti, per ottenere una "performance" migliore nella successiva ed eventuale fornitura e posa in opera delle targhette, ridurre così le possibilità di errore. Tale attività di etichettatura degli accessi ha, inoltre, la

finalità di ridurre l'impatto sulla cittadinanza, poiché eventuali richieste-chiarimenti dei cittadini possono essere evase, prima dell'eventuale successiva fase di fornitura e posa in opera delle targhette. Qualora nel corso delle rilevazioni ci fossero delle situazioni più complesse, il nostro responsabile del servizio interverrà tempestivamente affiancando l'operatore nella risoluzione dello specifico problema. Una volta ultimata ciascuna strada, i relativi dati verranno inseriti nel sistema informativo. Dopo l'informatizzazione dei dati si procederà all'attribuzione della nuova numerazione, effettuando eventuali sopralluoghi per la risoluzione di casi che evidenziano anomalie.

3.d.1.4 RILIEVO E RICOGNIZIONE DEL SISTEMA VIARIO

Il RTI provvederà al censimento analitico delle strade del Comune e predisporrà, un elenco completo della segnaletica viaria esistente integrato con una valutazione sullo stato della targa (deteriorato,buono,ecc.) e sul tipo di targa (monofacciale, bifacciale) con l'inserimento di un simbolo grafico sulla cartografia comunale nel punto di ubicazione della targa viaria. Verranno inoltre, predisposte delle schede tecniche di riepilogative di rilevazione toponomastica, con tutte le informazioni necessarie alla successiva fase di fornitura e posa in opera targhe viarie. Dopo le fasi precedentemente descritte, si effettuerà la stampa delle strade in scala 1/500-1000.Al termine della fase di rilevazione della numerazione e della toponomastica comunale, verranno consegnati all'Ente i tabulati analitici dell'attuale e della nuova toponomastica comunale in apposita banca dati informatica.

3.d.1.5 AGGIORNAMENTO BANCA DATI ANAGRAFICA

Prima di procedere all'avvio delle attività di censimento, il RTI provvederà ad acquisire la banca dati anagrafica comunale, ordinata per codice famiglia con l'indicazione di un codice univoco. Tale banca dati anagrafica, dopo essere stata acquisita, sarà caricata in appositi database distinti per strada e consegnati ai rilevatori, che provvederanno alla verifica, riscontro ed integrazione dei dati anagrafici collegati agli accessi rilevati. La rilevazione sarà effettuata da personale specializzato, la priorità e l'esecuzione dei lavori avverrà per zone preventivamente definite in collaborazione con il responsabile anche sulla base di specifiche esigenze dell'Ente e delle peculiarità delle varie aree interessate e interesserà tutto il territorio comunale. Saranno rilevati tutti gli accessi a tutte le unità abitative, produttive, commerciali presenti sul territorio con relativa segnalazione della numerazione risultante errata o mancante, effettuando il relativo aggiornamento. Nello specifico sarà compilata una scheda per ogni accesso esterno e interno e della toponomastica contenente:

a. Presenza o meno e materiale targa viaria
b. Numero civico esistente
c. Tipo di accesso e tipo di immobile e destinazione d'uso
d. Presenza di numero civico esistente e materiale targhetta
e. Numero civico provvisorio/definitivo assegnato
f. denominazione ed ubicazione dell'accesso e dell'area di pubblica circolazione;
g. generalità ed indirizzo del conduttore/proprietario o dell'Amministrazione Condominiale ove esista;
h. Eventuali incongruenze rilevate nella toponomastica e numeri civici esistenti.

Nei casi in cui, in fase di rilevazione, non sia stato possibile compilare la scheda di rilevazione (sospesi) nonostante la scheda avviso lasciata in fase di passaggio dei rilevatori, si provvederà ad un tentativo di recupero con successivo passaggio in loco. Infine per la ricerca di tutti i dati e eventualmente ancora mancanti si provvederà a consultare le banche disponibili presso l'Ente. Tutti i dati rilevati saranno periodicamente inseriti nell'apposito data-base aziendale. Saranno effettuati ulteriori controlli con gli uffici competenti (Anagrafe, Commercio, Tecnico, Tributi) per quelle posizioni dubbie o particolari e si procederà all'aggiornamento dei dati per la gestione di tutte le fasi successive. Tutti i casi particolari o anomali verranno sottoposti all'ufficio competente con il suggerimento di eventuali possibili soluzioni. Apportate le opportune modifiche alle schede di rilevazione, verrà corretto l'archivio generale informatico. Sarà messa a disposizione dell'ufficio anagrafe la banca dati anagrafica aziendale in fase di lavorazione, per consentire il graduale aggiornamento dei dati agli uffici interessati ed un continuo monitoraggio dei lavori in tempo reale.

3.d.1.6 AGGIORNAMENTO DELLA NUMERAZIONE CIVICA E TOPONOMASTICA SU BASE CARTOGRAFICA

Sulla base dei dati raccolti nella fase di rilevazione, la ditta effettuerà l'aggiornamento della numerazione civica e toponomastica su base cartografica, implementando la banca dati comunale con l'aggiornamento dei dati nel Sistema Informativo Comunale. La organizzazione dei dati raccolti attraverso una cartografia elettronica, costruita a partire da quella fornita dall'Ente e da una serie di tabelle - contenenti i dati alfanumerici relativi alle entità contenute nella cartografia - rappresenta uno strumento ricco di potenzialità e vantaggi.
Verrà garantita dal RTI , durante lo svolgimento del servizio, tutta l'assistenza necessaria agli uffici preposti.
Si riepilogano di seguito le fasi operative che verranno messe in atto per tale tipologia di attività:

- Acquisizione della documentazione presso l'Ente relativamente alla numerazione civica e toponomastica (regolamenti, stradario, cartografie, anagrafe etc.).
- Pianificazione dell'intervento sul territorio ed incontro con l'amministrazione per illustrare e concordare le linee operative che si intendono adottare.
- Campagna informativa mediante l'affissione di locandine e la distribuzione di materiale informativo.
- Attività di rilevazione diretta degli accessi esterni ed interni e delle strade per verificare ed integrare i dati acquisiti.
- Analisi, verifica, revisione e definizione toponomastica comunale con indicazione di tutti i tratti viari nella cartografia comunale e indicazione per ogni strada del fabbisogno quantitativo di targhe viarie monofacciali e bifacciali
- Compilazione di una scheda di rilevazione in cui saranno indicati i seguenti dati:
  - numero civico esistente
  - numero civico esterno assegnato
  - numero civico esterno preesistente o assente (S.n.c.)
  - indicazione tipologia di accesso (unità abitativa/commerciale)
  - ubicazione e destinazione d'uso dell'accesso esterno ed interno
  - riferimenti conduttore/proprietario rilevati
  - abbinamento dei riferimenti toponomastici (via, n. civico, interno) al dato catastale
  - georeferenziazione degli oggetti rilevati
- Predisposizione e consegna all'ente del materiale elaborato relativo alla numerazione e toponomastica in formato cartaceo e digitale a seguito dell'attività in oggetto per la relativa approvazione da parte del funzionario comunale.
- Aggiornamento banca dati anagrafica comunale
- Aggiornamento della cartografia comunale, con posizionamento dei numeri civici ai relativi fabbricati/immobili e indicazione di tutte le vie esistenti sul territorio comunale e di quelle sprovviste di onomastica.

4 MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECUPERO DEI CREDITI

Come già specificato nel capitolo di presentazione delle società che compongono il RTI, Creset S.p.A. è una società per azioni partecipata al 60% dalla società Fire Group. Nel gruppo Fire è presente anche la società Fire S.p.A., leader nel settore del recupero crediti stragiudiziale, che vanta una struttura di oltre 4.000 mq e che ospita circa n. 1.200 addetti dedicati a tale attività. Creset usufruisce, attraverso un contratto di service, dell'intera organizzazione e struttura tecnologica del gruppo.

4.a SOFTWARE UTILIZZATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO SPECIFICO....

I Sistemi Informatici del gruppo rappresentano i maggiori investimenti degli ultimi anni sia per le attività operative di recupero crediti che per tutte le attività a supporto del recupero crediti.

4.a.1 INTERSCAMBIO DATI

I dati vengono importati da file o caricati al sistema dagli utenti abilitati all'inserimento. Il sistema è dunque predisposto all'import ed export di dati da diverse fonti. Per esempio, grazie alla procedura di

tipizzazione, è possibile visualizzare un elenco di fax schedulati da un servizio automatico di smistamento per mandante, consentendo l'associazione manuale ed automatica degli allegati alla pratica.

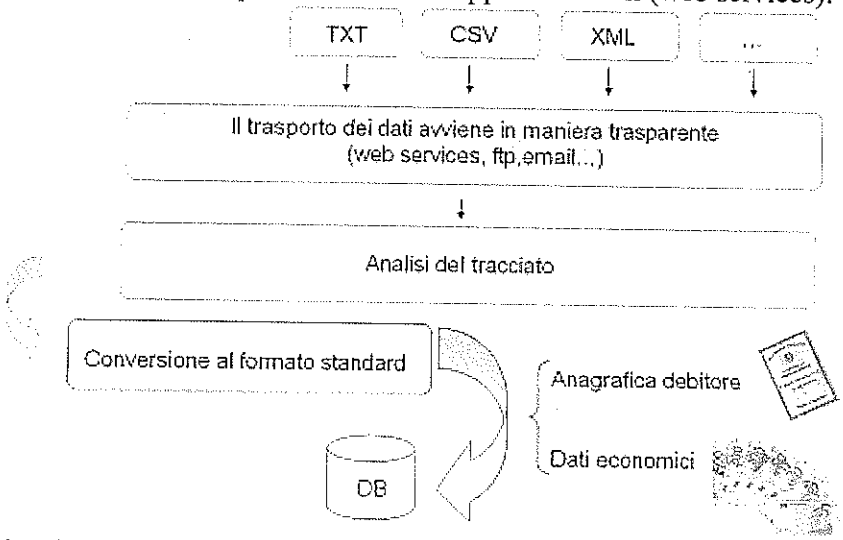


Tutti gli interscambi vengono concordati con un nostro analista che predispone l'acquisizione di tutti i dati forniti senza tralasciare nessun dettaglio, poiché ogni informazione ricevuta potrebbe essere utile per una lavorazione ottimale.
Il file importato viene suddiviso in sezioni:

- Sezione anagrafica che contiene dati sui debitori e su eventuali altri soggetti legati alla posizione;
- Sezione economica, la quale permette la determinazione dell'importo affidato come somma della ripartizione importi fornita (capitale, mora, spese di recupero, spese accessorie, spese postali, etc..);
- Sezione relativa al dettaglio della pratica dove sono presenti le fatture e note credito nel caso delle entrate patrimoniali;
- Sezione documentale che permette l'acquisizione ottica di eventuale documentazione a corredo.

Il sistema accetta tracciati di diversi formati per poi convertirli in un formato utile per l'acquisizione nei propri sistemi. In fase di restituzione avverrà il processo inverso che permetterà la riconversione nel formato concordato con l'Ente.
L'acquisizione è consentita in due modalità:

- Tramite deposito del file in un'area SFTP (Security File Transfer Protocol) creato presso la server-farm di gruppo o, eventualmente messo a disposizione dal'Ente;
- Tramite implementazione di appositi servizi (web services).



La frequenza dell'interscambio viene concordato con l'Ente, in alcuni casi il file viene inviato giornalmente.
Inoltre alla fine della lavorazione vengono inviate tutte le informazioni della lavorazione e tutti i rintracci reperiti durante la stessa.



4.a.2 L' INTERCONNESSIONE DATI

Le sedi ed i loro dipartimenti sono interconnessi attraverso reti protette e private ad alta performance. Le connessioni geografiche sono trasportate da rete dedicata in fibra ottica su protocollo MPLS. La sicurezza interna ed esterna è garantita dalla presenza di un cluster di firewall. E' attivo un controllo preventivo antintrusione. Ogni accesso esterno è garantito da connessioni VPN su tecnologia Cisco.

4.a.3 SICUREZZA DATI

La business continuity e la sicurezza dei dati è garantita dalla distribuzione territoriale dei database. Le aree di storage sono dislocate in 2 sedi a Messina ed 1 sede a Milano.

4.a.4 ALTA DISPONIBILITÀ.

Ogni sistema hardware è opportunamente ridondato. L'energia è garantita da un doppio sistema di alimentazione assistita di elevata potenza.

4.a.5 IL CED

Le sale server sono dotate dei più sofisticati sistemi di controllo attivo degli eventi critici (es. antincendio, temperatura, antiintrusione, energia, ecc...). La climatizzazione è garantita da sistemi ridondati.

Le risorse IT garantiscono assistenza H24.

4.a.6 I SOFTWARE

DUE sono i principali software utilizzati per le attività di recupero crediti, entrambi di proprietà dell'omonimo gruppo, **Recuper@ web e Contact Center Web**.

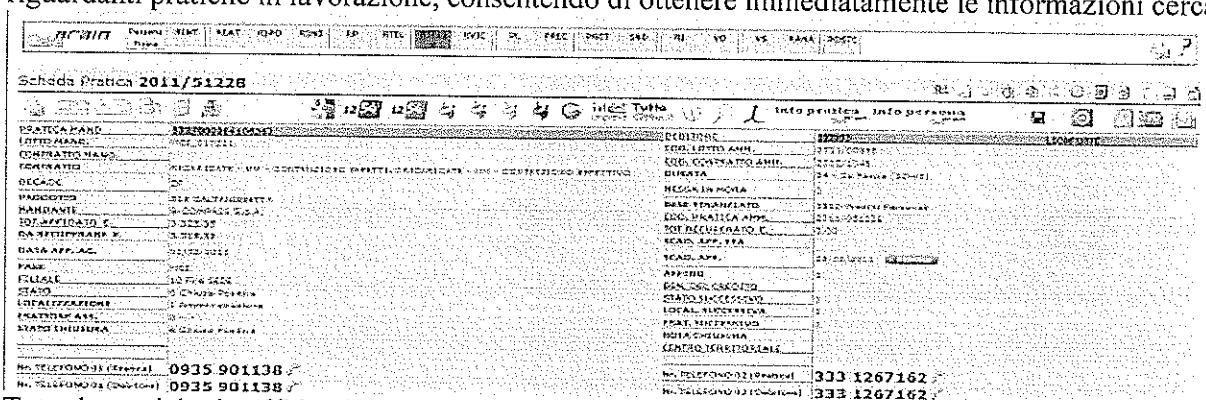
Recuper@ Web è un software online che consente la gestione via web di tutte le attività correlate al recupero crediti. E' supportato da una base dati appositamente studiata per le tipologie di pratiche caratteristiche di questo settore e da funzionalità di ricerca ed elaborazione dati che consentono di elaborare facilmente i dati in modo sia gestionale che statistico.

Attraverso l'assegnazione di specifiche credenziali di login ogni figura professionale accede solo alle funzionalità di propria competenza, ciascuno secondo l'appartenenza al proprio settore, filiale, gruppo. L'accesso è consentito sia agli utenti che operano nelle sedi principali che ai collaboratori esterni.

Ad ogni utente vengono assegnate username e password a scadenza periodica, la stessa è sottoposta a politiche di cript dei dati secondo un algoritmo e una combinazione di caratteri alfanumerici definita dal software, al fine di garantire la riservatezza dei dati.

4.a.6.1 LA GESTIONE PRATICHE

Il software consente la consultazione e la gestione online dei dati presenti nel database attraverso l'utilizzo rapido di opportuni filtri di ricerca estesa e di ordinamento. I dati sono classificati per tipologia e vengono periodicamente storicizzati fornendo all'utente la ricerca rapida dei dati di uso corrente riguardanti pratiche in lavorazione, consentendo di ottenere immediatamente le informazioni cercate.



Tutte le pratiche in affido all'operatore di phone collection e home collection vengono visualizzate nella lista di carico presente direttamente nella home page. È possibile dunque verificare ad ogni accesso un eventuale affido.

AFFIDAMENTI

NUMERO	ANNO	DATA	N.PRATICHE	ESA			
80003471	2011	18/07/2011	3	8093			
80003470	2011	18/07/2011	1	8093			
80003469	2011	18/07/2011	1	8093			
80003468	2011	18/07/2011	2	8093			
80003467	2011	18/07/2011	1	8093			
80003466	2011	18/07/2011	1	8093			
80003465	2011	17/07/2011	2	8093			
80003464	2011	17/07/2011	50	8093			
80003463	2011	17/07/2011	1	8093			
80003462	2011	17/07/2011	1	8093			
80003461	2011	17/07/2011	1	8093			
80003460	2011	17/07/2011	1	8093			
80003459	2011	17/07/2011	1	8093			
80003458	2011	17/07/2011	1	8093			
80003457	2011	17/07/2011	35	8093			

Pagine: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 ...

4.a.6.2 AFFIDAMENTO

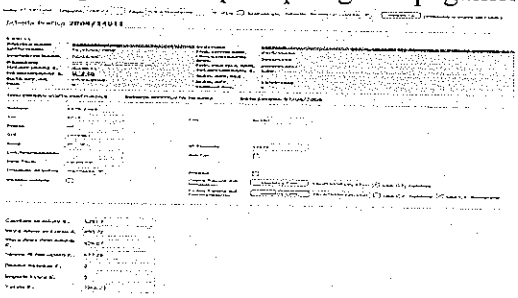
L'affidamento viene gestito dal capogruppo o dall'operatore di filiale con assegnazione bilanciata delle pratiche per pezzi o volumi. L'affidamento delle pratiche viene regolamentato da job notturni che smistano le pratiche automaticamente per gruppo di competenza e/o per cap. Il capogruppo ha la possibilità di stabilire le capienze in pezzi e volumi delle risorse al fine di garantire una gestione ottimale della posizioni in affido. Il gestionale cura con particolare attenzione i cicli di lavorazione-affidamento-restituzione delle pratiche, ed a seguito di un'analisi operativa svolta in sinergia con i capogruppo, sono state implementate delle nuove funzionalità, che consentono il monitoraggio delle attività da effettuare in prossimità della scadenza e che gestiscono la restituzione automatica delle pratiche secondo regole tassative. La restituzione è quindi automatizzata e viene gestita da una procedura con schedulazione notturna che prevede la restituzione automatica la notte successiva della scadenza. Tale restituzione si rileva indispensabile per liberare il carico degli operatori dalle pratiche restituibili, al fine di valutare la reale capienza esattore per la corretta schedulazione degli affidi. Per conoscere tutte le condizioni di corretta lavorazione espresse nel contratto stipulato con l'Ente è possibile consultare la scheda lavoro presente in ogni pratica. Il contratto accomuna tutte le pratiche appartenenti allo stesso affidamento e ne stabilisce i criteri di recupero, i titoli accettati, le priorità d'incasso, le condizioni di stralcio e di PDR.

4.a.6.3 LA SCHEDA LAVORO

La scheda lavoro contiene tutte le informazioni relative alla lavorazione concordate con l'Ente. La scheda lavoro viene inserita al sistema da un ufficio preposto ed è costituita da sezioni fisse. La scheda lavoro è integrata nella pratica e permette ad ogni operatore la consultazione real time delle informazioni in essa contenute. Ogni modifica della scheda lavoro viene tempestivamente comunicata tramite un messaggio forzato sul gestionale.

4.a.6.4 LA GESTIONE INCASSI

Il sistema fornisce, al momento dell'inserimento dell'incasso, la possibilità di scegliere solo le tipologie di pagamento previste, gli incassi vengono divisi per tipologia di pagamento:



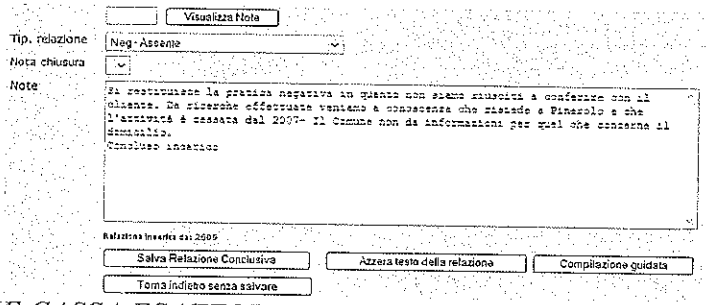
Inserimento incasso

- incasso in acconto, indica un pagamento effettuato dal debitore alla società di recupero che non estingue per intero il debito;
- incasso a chiusura, indica un pagamento totale del debito alla società di recupero permettendo la restituzione positiva della pratica;
- transito, pagamento a mandante durante il periodo di affido;

Il software suddivide il recuperato automaticamente secondo le priorità della ripartizione importi prevista nel contratto, ripartendo quando dovuto a capitale, mora e spese.
Il sistema provvederà automaticamente all'adeguamento dei dati economici per ogni incasso o per ogni aggiornamento inviato dall'Ente.

4.a.6.5 LA GESTIONE RELAZIONI

Ogni operatore relaziona attraverso l'inserimento di note l'attività di recupero effettuata. A fine lavorazione il sistema predispone la creazione della relazione conclusiva da inviare all'Ente fornendo adeguati strumenti di compilazione guidata. L'operatore ha a disposizione la corretta correlazione tra relazione/nota al fine di supportare la rete nell'inserimento dei dati indispensabili per la corretta restituzione delle pratiche.

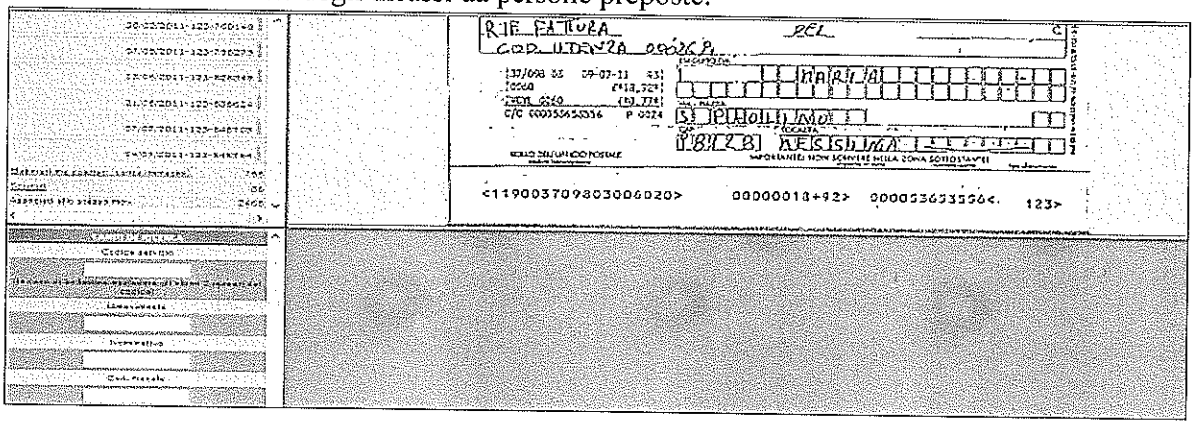


4.a.6.6 LA GESTIONE CASSA ESATTORE

Il sistema permette la creazione automatica delle distinte di scarico degli incassi provenienti dalle attività di esazione domiciliare o da sollecito e recupero telefonico, mediante procedure guidate che rispettano per ogni mandante le condizioni contrattuali pattuite.
Ogni incasso consentirà di ricalcolare automaticamente l'attuale situazione debitoria.
La riscossione del credito o il riscontro di avvenuto pagamento devono essere correlati da apposita ricevuta cartacea o elettronica. Se il pagamento è, per esempio, un incasso postale oppure un transito o una verificata la procedura provvede all'emissione automatica della ricevuta da rilasciare al debitore e da inviare alla cassa che effettuerà le opportune verifiche.
I movimenti di ciascun recuperatore saranno presenti automaticamente nell'apposita distinta, che lo stesso invierà alla cassa per le verifiche, infatti tutti gli incassi inseriti al sistema devono essere trasferiti in cassa o in conto corrente in base alla tipologia di titolo perché l'amministrazione possa procedere alle attività di contabilizzazione.
Tutti i movimenti inseriti in distinta verranno in seguito confermati dall'ufficio amministrativo preposto, che provvederà al riscontro dei dati economici e anagrafici necessari per il rispetto delle normative antiriciclaggio.

4.a.6.7 LA TIPIZZAZIONE INCASSI POSTALI

Il sistema permette l'acquisizione automatica dei bollettini precompilati, scaricando il file da Bancoposta. Gli incassi vengono inseriti automaticamente nelle pratiche e vengono aggiornati i totali recuperati/da recuperare. Ciò è concesso mediante la lettura automatica del Codeline dei bollettini.
I bollettini che sono stati compilati manualmente dal debitore, vengono inseriti in coda tipizzazione per il caricamento manuale degli incassi da persone preposte.

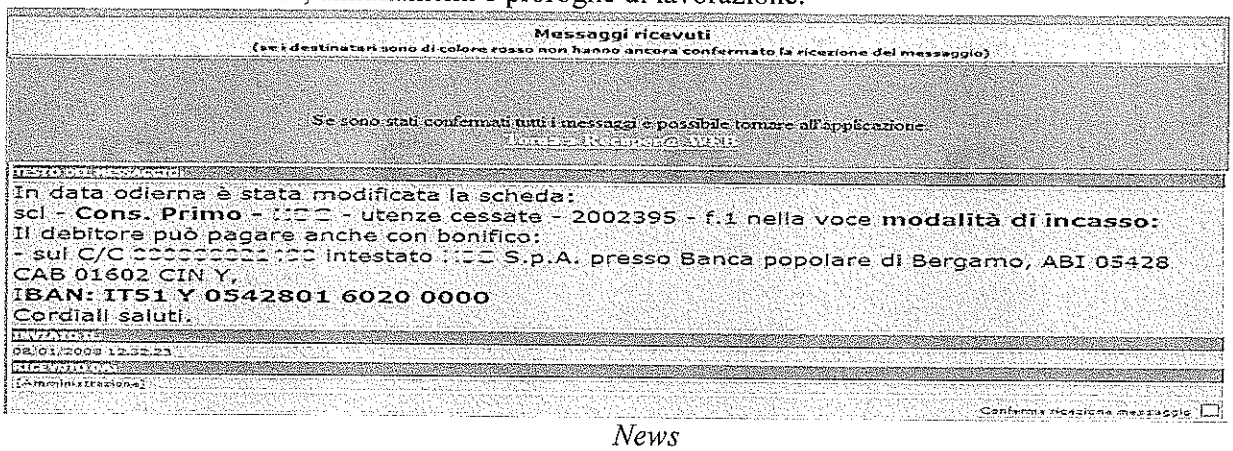


4.a.6.8 AGGIORNAMENTI E NEWS

Ad ogni accesso al sistema l'operatore visualizza le comunicazioni provenienti dai referenti della filiale o dell'amministrazione.

Inoltre può rilevare la presenza di incassi non ancora scaricati in alcuna distinta, in modo da tenere allineata e aggiornata la situazione contabile amministrativa delle posizioni debitorie affidategli, nei limiti delle scadenze di restituzione previste.

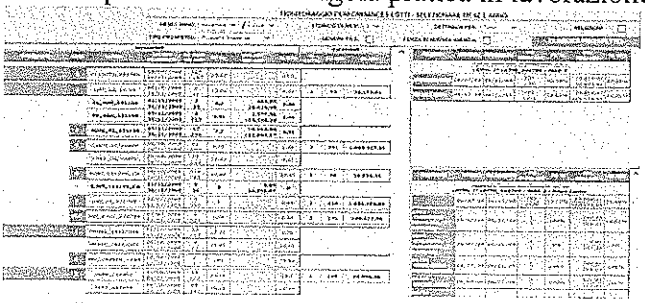
Attraverso lo stesso sistema riceverà comunicazioni riguardanti: solleciti di lavorazione, aggiornamenti schede lavoro mandante, annullamenti e proroghe di lavorazione.



News

4.a.6.9 STATISTICHE

Una ricca sezione statistica completa le attività di monitoraggio necessarie per il controllo di gestione fornendo numerosi prospetti personalizzati secondo le specifiche concordate per il calcolo performance mandante e operatore. Un'importanza fondamentale ha la funzionalità del "Monitoraggio Lotti" che, tramite l'inserimento di opportuni filtri di ricerca, permette di visualizzare la statistica dei lotti gestiti nel periodo indicato. Il sistema permette di scendere nel dettaglio del lotto selezionato, fornendo all'utente anche informazioni sulla filiale di competenza e sulla singola pratica in lavorazione.



Dati simulati a scopo illustrativo

4.a.6.10 PRINCIPALI FUNZIONALITÀ PER L'ENTE

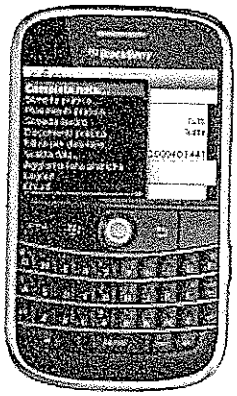
Il gestionale Recuper@ prevede un profilo che consente all'Ente la consultazione delle posizioni attualmente in gestione e l'accesso alla sezione statistica.

Dalla schermata della pratica è possibile inserire e consultare le note di lavorazione e gli incassi. Le note di lavorazione contengono anche le promesse di pagamento e le date dei successivi appuntamenti. Le informazioni inserite dall'operatore vengono convogliate in un'unica funzionalità che consente la gestione di tutti gli appuntamenti delle pratiche in carico all'operatore senza la necessità di consultare ogni singola posizione.

Durante l'inserimento dell'incasso, la lista delle tipologia di pagamento viene popolata tramite la consultazione trasparente (effettuata direttamente dal sistema) dalle modalità espresse dal contratto e consultabili dalla scheda lavoro allegata alla pratica.



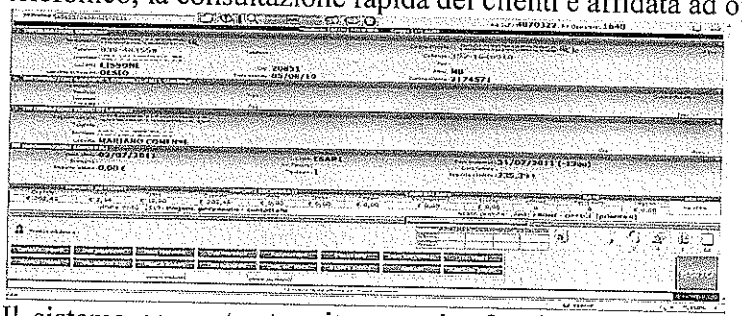
Infine ogni Ente può visualizzare la statistica delle posizioni in gestione al RTI. Esiste un prospetto standard per la statistica che contiene un report con il dettaglio dei volumi affidati e recuperati ma è possibile personalizzare tale report per ogni singolo Ente.



Recuper@Mobile è il nuovo sistema integrato con Recuper@Web, software di proprietà di seguito descritto, che permette all'operatore di Home Collection di inserire note informative sulle pratiche a lui affidate, direttamente da Smartphone. Le funzionalità di Recuper@Mobile rel 3.x permettono l'inserimento di note e documenti associati e la consultazione di tutte le informazioni necessarie per la lavorazione delle pratiche. Da mobile è possibile consultare le informazioni relative alle pratiche, ai movimenti ad essi associati e la scheda lavoro.
Il sistema al login effettua un controllo, eliminando da Mobile le pratiche scadute ed inserendo le nuove posizioni affidate e i nuovi dettagli su posizioni in gestione.
Il sistema è trasparente e gestisce in modo automatico l'offline inviando le note inserite appena la copertura di rete ritorna disponibile. È inoltre possibile accedere al sistema indipendentemente della copertura poiché anche per il login è prevista la modalità offline.
Il software interagisce sia con la posta elettronica che con la fotocamera rendendo possibile la consultazione degli appuntamenti dall'agenda del dispositivo e l'inserimento di un allegato direttamente sulla pratica.
Contact Center Web è un portale online che per la gestione via web di tutte le attività correlate al sollecito telefonico. Il database è stato appositamente studiato per rispettare le caratteristiche delle tipologie di pratiche in affido e da funzionalità di ricerca ed elaborazione dati che consentono di elaborare facilmente i dati in modo sia gestionale che statistico. A ciascun operatore viene assegnato un account riservato, con un menu guida per l'accesso alle sole funzionalità consentite al gruppo di lavorazione a cui appartiene. Username e password hanno scadenza periodica e sono soggette ad algoritmi di cript dei dati al fine di garantirne la riservatezza.

4.a.6.11 LA GESTIONE PRATICHE

Il software è progettato per la consultazione e la gestione online delle pratiche affidate per il sollecito telefonico, la consultazione rapida dei clienti è affidata ad opportuni filtri di ricerca e di ordinamento.



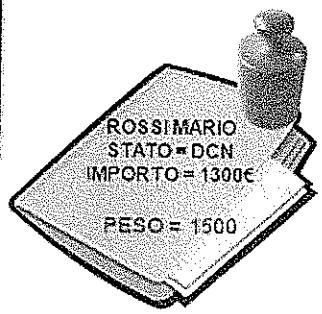


Il sistema consente, tramite apposite funzionalità, sia un accesso diretto alle pratiche di competenza dell'operatore che ha effettuato il login, che una ricerca mirata al recupero dei dati dei nominativi contattati mediante barra telefonica. Il sistema è anche predisposto per la selezione automatica delle pratiche da lavorare secondo priorità.
La priorità viene stabilita automaticamente mediante un'attenta analisi per garantire la migliore metodologia di lavoro dell'affido in base a criteri stabiliti dai responsabili della strategia. Tale metodo, oltre ad abbattere i tempi di ricerca delle pratiche da lavorare, permette di rispettare gli appuntamenti fissati e di lavorare prima le pratiche con maggiore priorità.

Calcolo priorità pratica

In funzione di alcuni criteri (importo, data scadenza, stato pratica, etc..) viene stabilito un peso alla pratica come somma delle condizioni suddette. Una pratica con peso maggiore sarà proposta al sistema.

Condizione "capitale"	PESO
Se l'importo scaduto >500	500
Se l'importo scaduto tra 300 e 499	450
Se la somma del numero mandati emessi > 200	400
Se l'importo scaduto 100 e 299	350
Se numero mandati emessi > 1	300
Se l'importo scaduto tra 10 e 99	250
Condizione "stato"	**PESO**
Se lo stato è DCN	1000
Se lo stato è 512	508
Se lo stato è Apo	404
Se lo stato è 515	300

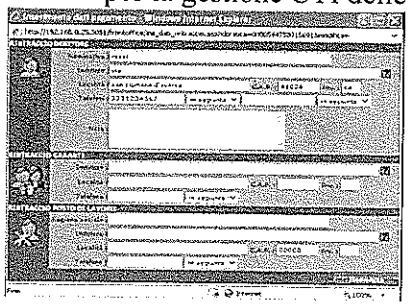


Calcolo peso pratica

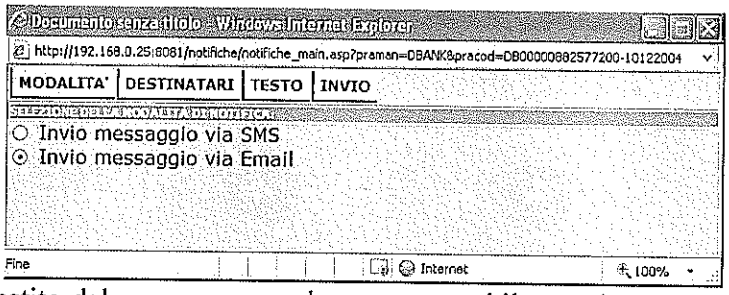
Il sistema permette di stabilire il rischio della pratica indicativo della difficoltà di recupero tramite la valutazione degli importi affidati e dello stato della pratica che varia automaticamente con l'inserimento di opportune note.

Ad ogni contatto con il cliente è necessario inserire un esito di lavorazione ed eventualmente fissare un successivo appuntamento telefonico.

Qualora occorra inserire nuove informazioni o aggiornare i dati relativi alla residenza del debitore o eventuali altri numeri telefonici rintracciati è presente un'apposita sezione per l'inserimento in aggiunta o in sostituzione di nuove informazioni. Tale funzionalità automaticamente trasferisce il nuovo numero inserito nella rubrica pratica, indispensabile per la gestione CTI delle chiamate in OUTBOUND.



La funzionalità permette anche l'invio di informazioni al debitore tramite email e sms predisponendo la compilazione di modelli prestabiliti in amministrazione.



L'affidamento viene gestito dal capogruppo o da un responsabile tramite assegnazione bilanciata delle pratiche per pezzi o volumi e tramite affidamento di tutte le pratiche dello stesso cliente allo stesso operatore.

I dati relativi alle pratiche in sollecito vengono importati da tracciati di tipo eterogeneo mediante funzionalità di acquisizione predisposte sui files ricevuti dall'Ente, oppure caricati al sistema manualmente dagli utenti abilitati all'inserimento.

Il sistema è dunque predisposto all'import e all'export di dati da diverse fonti. Per esempio, grazie alla procedura di tipizzazione, è possibile visualizzare un elenco di fax schedulati da un servizio automatico di smistamento per mandante, consentendo l'associazione manuale ed automatica degli allegati alla pratica.

Le modalità di lavorazione delle pratiche si trovano nel contratto che accomuna tutte le pratiche appartenenti allo stesso affidamento e ne stabilisce le condizioni di lavorazione.

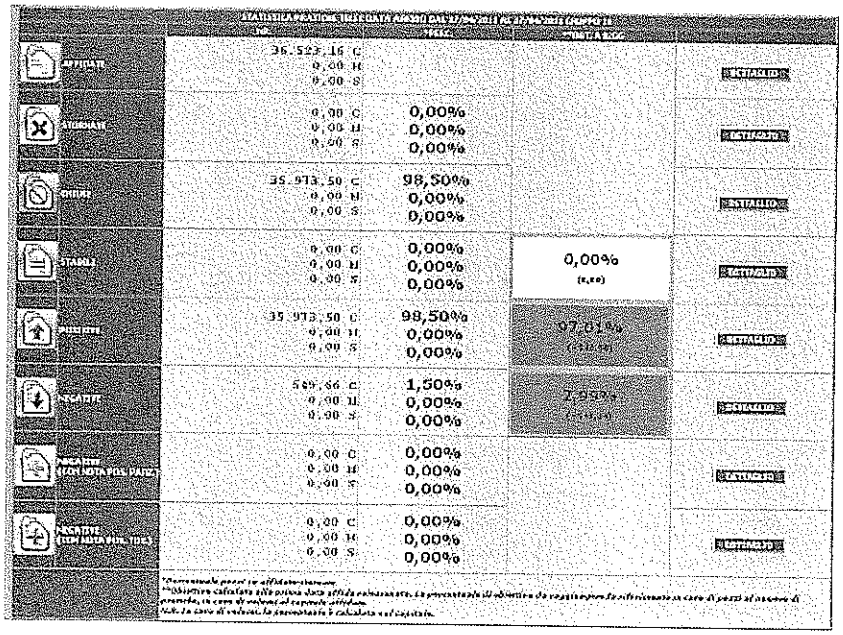
4.a.6.12 LA TIPIZZAZIONE

Tramite questa funzionalità è possibile gestire in maniera ottimale le informazioni pervenute tramite fax. In particolare, è possibile visualizzare graficamente a video il fax ricevuto con possibilità di associarlo alla pratica alla quale si riferisce.

L'operatore di tipizzazione può estrapolare le informazioni necessarie alla ricerca della pratica direttamente dall'immagine. In seguito verrà ricercata la posizione tramite l'inserimento di opportuni filtri di ricerca e verrà associata l'immagine corrispondente.

4.a.6.13 STATISTICHE

La sezione statistica completa le attività di monitoraggio permettendo ad ogni team leader, responsabile di linea e di struttura, il controllo del raggiungimento di obiettivi indicativi di importi riscontrati suddivisi per giorno d'affido. Anche in questo caso la statistica è individuale o collettiva. Quest'ultima è visualizzabile solo dal capogruppo ed è indicativa dell'andamento del gruppo per singolo affido. Le statistiche permettono anche la visione del numero di esiti inseriti da un operatore su pratiche affidate dalla stessa mandante e, in integrazione con i sistemi CTI, è possibile consultare la statistica telefonica per operatore visualizzando il numero di contatti utili e di minuti di conversazione suddivisi per tipologia di numero chiamato.



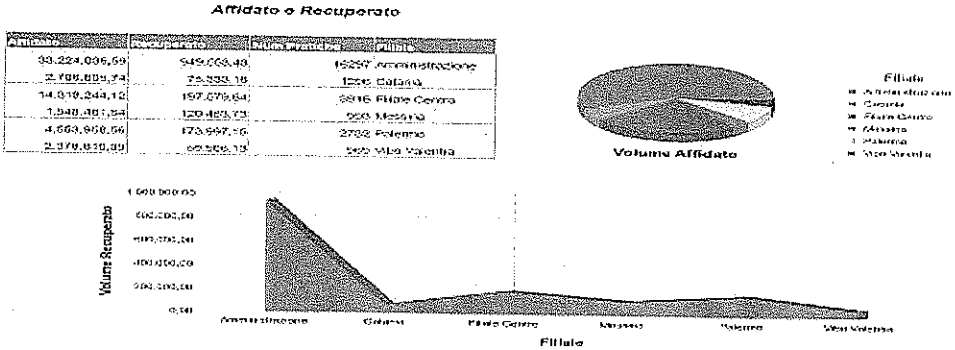
4.a.6.14 SOFTWARE PER LA REPORTISTICA

SAP BusinessObjects

Il nostro DWH racchiude informazioni che permettono ai vari settori dell'azienda di effettuare, per competenza, analisi su tutti gli aspetti della catena del recupero crediti. Riusciamo a misurare tempi di risposta interni, efficienza di intervento, anomalie di gestione, distribuzione territoriale, variazione dei carichi, fatturazione attiva e passiva. Tramite una fase di ETL, rendiamo disponibili agli utenti indicatori che permettono di verificare le nostre performance utilizzando lo stesso metro usato da ogni singolo Ente, a qualunque livello di aggregazione, dal singolo operatore, al centro territoriale, al complessivo per azienda; in più abbiamo implementato strumenti base di data mining per un ranking delle posizioni appena acquisite, che ci permette di scegliere le migliori strategie di lavorazione.

Il sistema prevede un complesso ed efficiente sistema di business intelligence attraverso l'inserimento nei suoi flussi informativi della piattaforma SAP Business Objects.

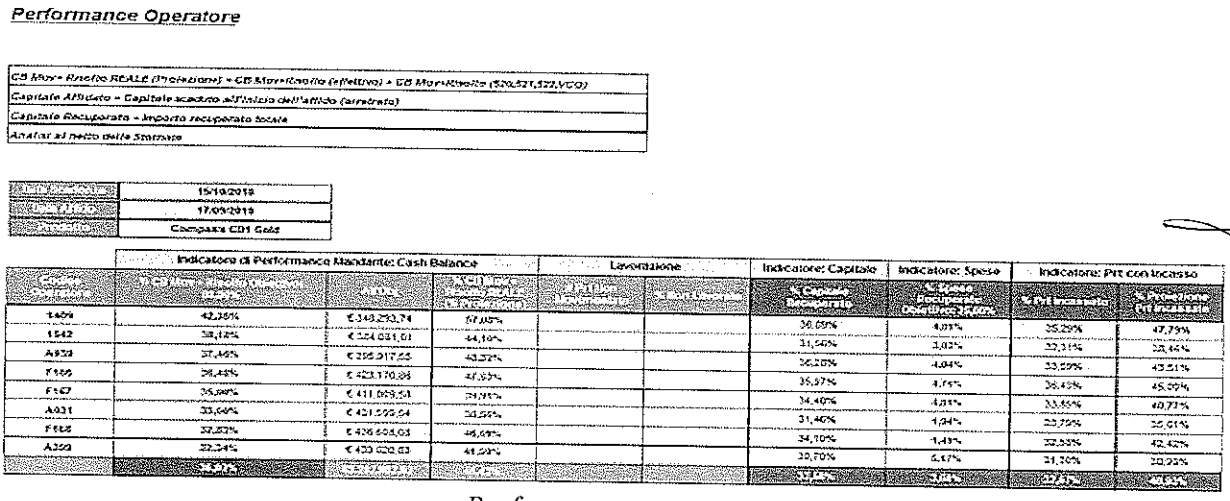
La business *intelligence* è il processo di "*trasformazione di dati e informazioni in conoscenza*". Il software utilizzato ha l'obiettivo di permettere alle persone di prendere decisioni strategiche fornendo informazioni precise, aggiornate e significative nel contesto di riferimento. A tal fine è stato attivato un processo dedicato di Data Quality che certifica la congruenza della base dati.



Dati simulati a scopo illustrativo

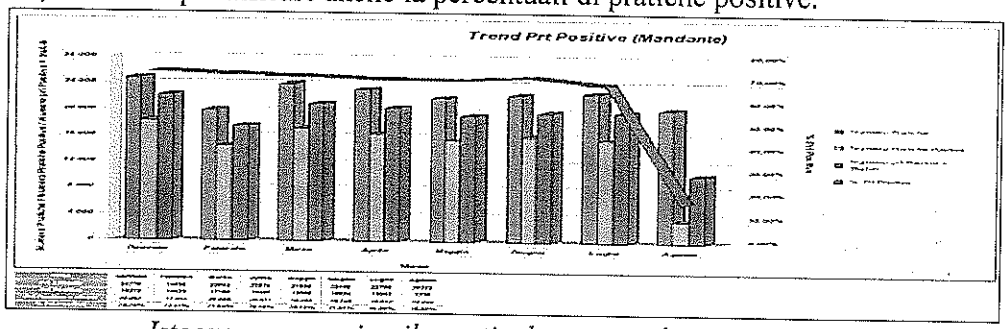
Il software permette il monitoraggio a 360° di tutte le pratiche gestite. Di seguito alcuni esempi sul monitoraggio degli operatori, sull'esito di chiusura di un set di pratiche omogeneo e sulla performance per lotto.

Il report presente nell'immagine sottostante permette il monitoraggio costante di ogni operatore in funzione delle richieste dell'Ente. Nello specifico, la valutazione dell'Ente riguarda il cash balance risolto e il rapporto tra il recuperato e l'affidato. Queste informazioni vengono suddivise nei campi previsti dalla ripartizione importi indicata nel contratto.



Performance operatore

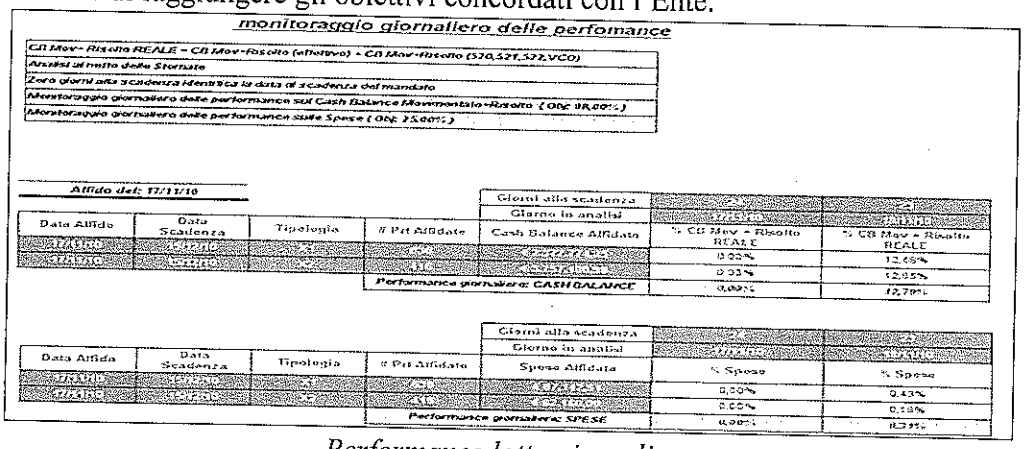
Il report sotto indicato permette la visualizzazione di un istogramma non in pila verticale. L'obiettivo del grafico è la valutazione dell'esito di chiusura di tutte le pratiche affidate da una specifica mandante con suddivisione per mese di lavorazione. Infine è possibile visualizzare come il grafico sia dotato di doppia scala verticale, al fine di quantificare anche la percentuali di pratiche positive.



Istogramma non in pila verticale – stato chiusura pratiche



Lo scopo del report sottostante è quello di monitorare giornalmente la performance dei lotti in lavorazione al fine di raggiungere gli obiettivi concordati con l'Ente.



monitoraggio giornaliero delle perfomance

CB Mov- Risalto REALE – CB Mov-Risalto (effettivo) = CB Mov-Risalto (520,521,522,VCO)

Analisi al netto delle Stornate

Zero giorni alla scadenza identica la data di scadenza del mandato

Monitoraggio giornaliero delle performance sul Cash Balance Movimentato+Risalto (Obj: 98,00%)

Monitoraggio giornaliero delle performance sulle Spese (Obj: 15,00%)

Affido del: 17/11/10

Data Affido	Data Scadenza	Tipologia	# Pit Affidate	Giorni alla scadenza / Giorno in analisi / Cash Balance Affidato	% CB Mov + Risalto REALE	% CB Mov + Risalto REALE
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	0,00%	12,68%
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	0,00%	12,85%
			Performance giornaliera: CASH BALANCE		0,00%	12,79%

Data Affido	Data Scadenza	Tipologia	# Pit Affidate	Giorni alla scadenza / Giorno in analisi / Spese Affidate	% Spese	% Spese
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	0,00%	0,43%
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	0,00%	0,18%
			Performance giornaliera: SPESE		0,00%	0,29%

Performance lotto giornaliera

Il software permette di pianificare l'esecuzione delle queries con successivo invio del report estratto. È possibile stabilire la periodicità dell'invio, il formato del file e tutti i campi normalmente previsti nell'invio e-mail (destinatario, oggetto e testo).

L'e-mail perverrà alla data e all'orario indicato in maniera automatica. Il creatore del report potrà decidere se salvare lo storico degli invii. L'insieme dello storico di un report permette di conoscere in maniera puntuale i dettagli di ogni singola lavorazione.

Il software, oltre alla parte web appena descritta, contiene anche una parte client indispensabile per matchare dati forniti dall'Ente con dati estrapolati dalla nostra base dati. Il client permette infatti l'importazione di tabelle temporanee da mettere in relazione con le tabelle del DB al fine di effettuare verifiche.

Per analisi statistiche di impatto immediato è stato introdotto in azienda il software "Xcelsius" che permette di creare cruscotti interattivi partendo da un foglio Excel o da una base dati.

4.a.6.15 SOFTWARE GESTIONE INFORMAZIONI COMMERCIALI ED INVESTIGATIVE

Da entrambi i gestionali utilizzati in azienda è possibile accedere all'applicativo Databrain.

Il portale è suddiviso in due sezioni con i rispettivi sottomenù di scelta:

- Banca Dati Interna
  - Ricerca Unica
  - Registro Protesti
  - Catasto
  - Rintracci
- Banche Dati Esterne
  - Registro Imprese
  - Registro Protesti
  - Dossier
  - Bilanci Riclassificati
  - Rintracci



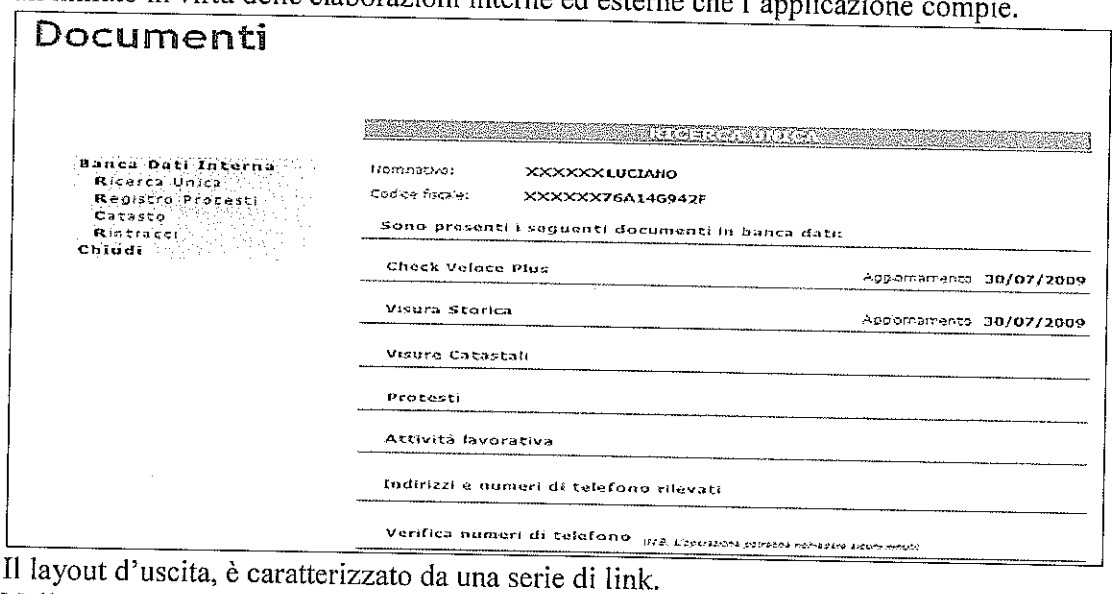
La sostanziale differenza tra gli accertamenti presenti in "Banca Dati Interna" e "Banche Dati Esterne" è nel costo degli stessi, gratuito par alcuni di quelli presenti in "Interna", a pagamento , a transazione e secondo il listino dei vari prodotti e dei vari fornitori per quelle "Esterne".

Entrando nel dettaglio per tipologia di ricerca/accertamento:

Ricerca Unica

L'obiettivo della funzione di "Ricerca Unica" è quello di recuperare tutti i documenti e le informazioni presenti nelle banche dati di dominio pubblico, DataBrain, Registro Protesti (*) ed Agenzia del Territorio (Sister) relative ad un soggetto fisico e\o giuridico.

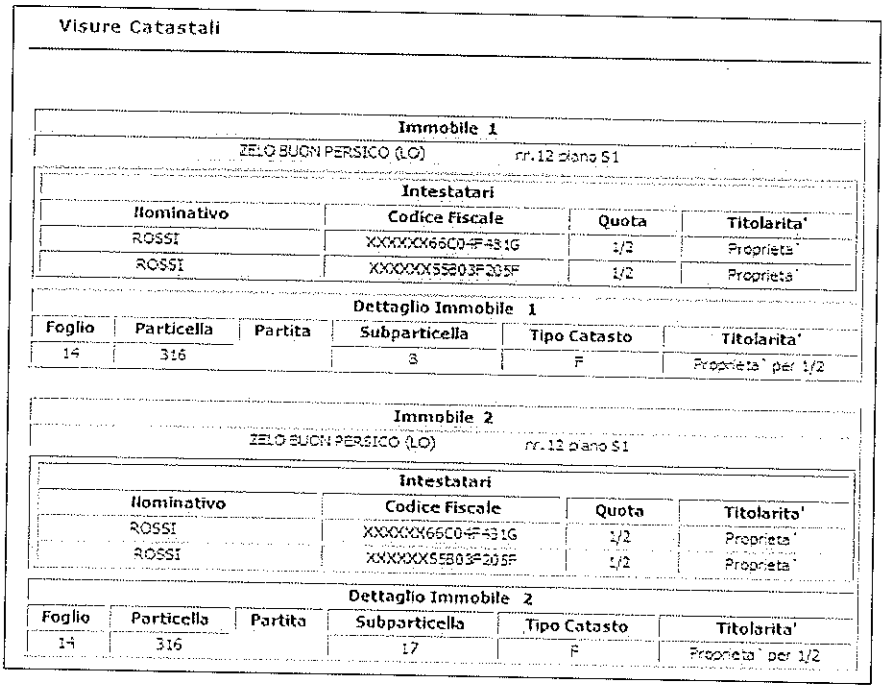
Terminata la fase di ricerca, l'esplosione del dettaglio documentale richiede un tempo di attesa di circa un minuto in virtù delle elaborazioni interne ed esterne che l'applicazione compie.



Il layout d'uscita, è caratterizzato da una serie di link.
Nella prima parte sono censiti tutti i prodotti acquistati nel tempo (con le relative date di aggiornamento), es: visura camerale, bilanci, scheda persona, rintracci, certificazione residenza, etc
Nella seconda parte invece sono rappresentati gli accertamenti sempre presenti ed inoltrati sempre "just in time" ed in particolare:

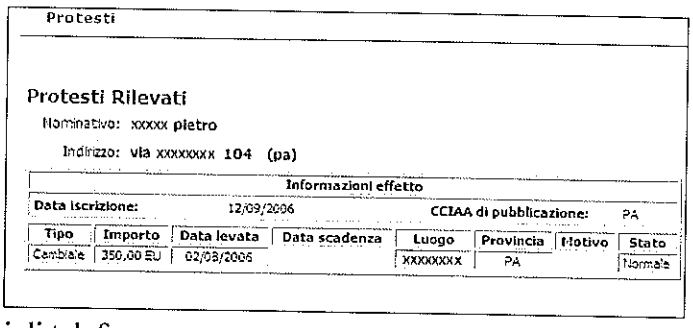
- Catasto

viene inoltrata automaticamente la ricerca presso le fonti ufficiali del Catasto Informatico (Agenzia del Territorio) tramite il portale Sister.



- Protesti

Tramite la tecnologia dell'equit-distance vengono recuperati i protesti "certi" e le "possibili omonimie" sul soggetto d'indagine anche in assenza di codice fiscale.
La ricerca viene effettuata a livello nazionale e su tutti gli indirizzi a disposizione o recuperati dai vari altri accertamenti.



Protesti

Protesti Rilevati

Nominativo: xxxxx pietro

Indirizzo: via xxxxxxxx 104 (pa)

Informazioni effetto							
Data iscrizione:	12/09/2006			CCIAA di pubblicazione:	PA		
Tipo	Importo	Data levata	Data scadenza	Luogo	Provincia	Motivo	Stato
Cambiale	350,00 EU	02/08/2006		XXXXXXXX	PA		Normale

- Indirizzi e numeri di telefono

Rappresenta l'insieme degli indirizzi già presenti nelle banche dati di dominio pubblico e DataBrain oppure emersi durante l'elaborazione (es: indirizzo di un protesto rilevato oppure di un fabbricato di cui il soggetto è risultato proprietario).
In tutti i casi ogni indirizzo è contraddistinto dalla banca dati di provenienza.

- Verifica numero di telefono (on demand)

È l'applicazione della tecnologia dell'equit-distance al portale internet di Pagine Bianche volendo essere un supporto al "tempo" operatore. L'algoritmo sostanzialmente provvede ad aggregare per città gli eventuali indirizzi presenti nel blocco precedente ed a fornire un numero telefonico "certo" per i parametri nominativo/indirizzo/città.
Vista la complessità dell'elaborazione e i tempi di risposta del portale di Pagine Bianche si è ritenuto opportuno estrarre questo accertamento dalla prima fase e lasciare all'operatore la possibilità di richiederlo nella successiva visualizzazione.

- Relazioni anagrafiche

Costituisce il legame tra i soggetti presenti nelle banche dati esterne e DataBrain.
Legami che attualmente riguardano principalmente le cariche e le cointeressenze di persone fisiche in aziende.

- Probabili riferimenti nelle vicinanze

Partendo dal precedente blocco indirizzi e grazie all'equit-distance fornisce tutte le anagrafiche presenti nelle banche dati esterne aventi almeno un numero di telefono censito ed il cui indirizzo è riconducibile a quello (o uno di quelli) presenti nel suddetto blocco.

Registro Protesti

Rappresenta una copia statica in locale dell'archivio ufficiale di InfoCamere .
Rispetto all'archivio online (Banche Dati Esterne) soffre di due problemi:

- Aggiornamento : c'è un ritardo stimabile in ulteriori 5/10gg dalla pubblicazione dell'evento tra l'archivio online di InfoCamere e la base dati locale.
- InfoCamere su questo flusso non rilascia le cancellazioni e riabilitazioni, di conseguenza potrebbe verificarsi di rilevare un protesto che ufficialmente non esiste più.

La ricerca può avvenire per nominativo o per codice fiscale ed è "puntuale" e senza applicazione di alcuna logica di equit-distance.

Catasto

La ricerca viene inoltrata in tempo reale presso le fonti ufficiali del Catasto Informatico (Agenzia del Territorio) tramite il portale Sister con chiave di ricerca per codice fiscale del soggetto di indagine.

Rintracci

Le informazioni ricavate dai rintracci appartengono alla base dati DataBrain e riguardano tutti i rapporti investigativi richiesti dalle mandanti o singolarmente dal portale tramite l'opportuna form di prenotazione nella in Banche Dati Esterne.

Banche Dati Esterne

Come già descritto, questa sezione comprende gli accertamenti a pagamento che possono essere erogati sia in modalità online che offline.
La ricerca nella sezione Banca Dati Esterna contiene:

Registro Imprese

La ricerca può avvenire partendo da un'anagrafica persona giuridica con i parametri ragione sociale, codice fiscale, numero REA e partita IVA oppure per persona fisica (esponenti in azienda) per nominativo e codice fiscale. Il risultato ottenuto è una lista imprese che rispetta i criteri di ricerca inseriti, con possibilità di scegliere quella desiderata. I prodotti scaricabili sono: visura camerale ordinaria o storica tramite menu di scelta rapida a destra su ogni anagrafica reperita.

Dossier

Permette la ricerca sulle Imprese aggregando automaticamente i prodotti Visura camerale e protesti (con la logica dell'equit distance) in un unico documento.

Bilanci Riclassificati

Permette di ricercare un singolo bilancio su società di capitali.
Si tratta di una banca dati strutturata e riclassificata (quindi il bilancio è disponibile in formato xml per eventuali rielaborazioni) dove è possibile riscontrare una minima percentuale di ricerche negative rispetto al totale dei bilanci effettivamente depositati in CCIAA.
I documenti estratti a differenza di quelli ottici depositati in CCIAA non hanno il bilancio comparativo dell'anno precedente rispetto all'annualità richieste e non sono comprensivi di nota integrativa.

Rintracci

Da questa sezione è possibile richiedere singolarmente un rapporto investigativo che ha un'evasione in differita (solitamente 4-5 giorni) e può essere reperito quindi successivamente :

- Nella sezione Rintracci della Banca Dati Interna
- Nella sezione Ricerca Unica della Banca Dati Interna
- Nel proprio Archivio Consultazioni (per le prenotazioni puntuali e non da flusso) nella sezione Utility.

Le tipologie di rintraccio attualmente erogabili sono:

- *F-ABC* : Il servizio consente di verificare attraverso i dati fiscali del soggetto la residenza ufficiale e/o gli ex indirizzi e l'attività lavorativa;
- *F*-ABB : Il servizio consente di verificare attraverso i dati fiscali del soggetto la residenza ufficiale e/o gli ex indirizzi e l' attività lavorativa. Contiene inoltre la Visura Catastale, Procedure Concorsuali, Controllo Protesti e Cointeressenze.
- *F-INB* : Servizio finalizzato al solo reperimento dell'indirizzo del debitore.
- *F-IVP* : Il servizio è finalizzato alla localizzazione del debitore ed all'ottenimento di un quadro completo dei soggetti fisici e delle eventuali masse da aggredire. È costituito da una serie di accertamenti volti a determinare con certezza: i principali dati anagrafici e/o legali, residenza ufficiale, eventuali interessi e/o partecipazioni in imprese, mancati pagamenti, accertamento catastale e l'attività lavorativa.
- *F*-035 : Il servizio consente di verificare attraverso i dati fiscali del soggetto la residenza ufficiale e/o gli ex indirizzi.

4.a.7 SOFTWARE UTILIZZATO PER LA GESTIONE DEL RECUPERO CREDITI

La soluzione applicativa che verrà utilizzata per gestire l'intero ciclo della Riscossione Coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie, secondo quanto previsto dal R.D. 639/1910 nonché secondo le disposizioni contenute nel Titolo II del DPR 602/1973 in quanto compatibili, è un sistema web based, fondato su una piattaforma modulare, **totalmente integrato con gli altri applicativi offerti**, e consente di gestire la Riscossione Coattiva con la **massima qualità nel rapporto Ente/Contribuente.**
Costituito da una suite di prodotti web, integrati tra loro mediante logiche di interoperabilità, è in grado di offrire all'Ente tutte le funzionalità necessarie per un'efficace ed efficiente gestione della Riscossione Coattiva e di disporre di strumenti innovativi di rendicontazione, di estrazione dati e reportistica e di comunicazione con il Contribuente.
Specificamente, i moduli software costituenti la soluzione proposta sono i seguenti:

- Gestione della Riscossione delle Entrate
- Gestione delle azioni esecutive e delle procedure cautelari
- Rendicontazione agli Enti
- Interazione con il cittadino
- Gestione informatica delle immagini



Di seguito vengono descritte le funzionalità di tale sistema.

4.a.7.1 GESTIONE DELLA RISCOSSIONE DELLE ENTRATE

4.a.7.1.1 Configurabilità – parametrazione dei rapporti contrattuali

Il sistema di parametrazione previsto dalla soluzione proposta permette di definire, per ogni Entrata/Servizio, parametri che consentono, in particolare, quanto segue:

- Gestire più tipologie di Entrate/Servizi
- Mantenere omogeneità di trattamento nell'ambito di uno stesso carico coerentemente all'assetto vigente al momento di emissione del carico, con possibilità di trattamento diversificato per ogni fase coattiva (sollecito e/o intimazione, ingiunzione).

Il sistema di parametrazione consente di gestire ogni tipologia di carico, tramite i seguenti parametri:

- Parametri di carico
- Parametri contrattuali (convenzioni)
- Parametri operativi per la fase coattiva.

Parametri di carico

Ogni lista di carico viene associata ad un Servizio, Emissione e possono essere attribuiti parametrici:

- Tipologia di entrata
- Numero delle rate e relative scadenze
- Tipologia di bollettino da emettere per le entrate con carico (Freccia, MAV, Bolletti
- Arrotondamento della/e rata/e all'euro per le entrate con carico
- Impostazione spese, che potranno essere, in relazione alla tipologia:
  - a carico del Contribuente;
  - a carico dell'Ente;
  - riconosciute a rimborso dell'Ente.

Parametri contrattuali (convenzioni)

Tali funzioni consentono di impostare la convenzione tra Ente e Società di Riscossione, in modo parametrico ed in particolare, ai fini del riversamento, possono essere definiti:

- Codice ente beneficiario diversificabile per singolo tributo
- Frequenza di riversamento (settimanale, decadale, quindicinale, mensile, etc.)
- Date di riversamento, a giorni fissi o variabili, e comunque determinate in base alla data incasso incrementata di un eventuale numero di giorni di valuta che possono essere distinti per canale di incasso.

Possono inoltre essere definiti ulteriori parametri a livello di singolo carico per la gestione di:

- Se la giornata di riversamento capita in una giornata festiva, il riversamento può essere effettuato, in base a scelte parametriche, il giorno prima o successivo non festivo.
- Possono essere effettuati incassi su conto corrente dell'Ente o della Società di Riscossione con possibilità quindi di gestire in fase di riversamento tutte le azioni conseguenti; a titolo di esempio:
  - per l'incasso, il compenso può essere trattenuto sull'importo incassato o emessa fattura per il successivo pagamento da parte dell'Ente
  - per le erogazioni dei rimborsi ai contribuenti, l'importo da rimborsare può essere compensato sull'importo da riversare e/o emessa richiesta di autorizzazione al rimborso all'ente ed effettuati i rimborsi a seguito esito autorizzazione/copertura finanziaria da parte dell'Ente
  - etc.
- Tributo interessi/oneri e sanzioni, con relativo algoritmo di calcolo parametrizzabile
- Addizionali dei tributi e relativo algoritmo di calcolo parametrizzabile per Ente/Imposta-Servizio
- Compenso soggetto ad IVA e relativa percentuale a livello di singolo tributo
- Anticipazioni:
  - Definizione degli Enti, Imposta servizio e anno emissione per i quali vanno attivate anticipazioni
  - Algoritmo di calcolo

- o Data/e di versamento
- Recupero Anticipazioni:
  - o Definizione delle date e regole di recupero

Parametri operativi per la fase coattiva

Possono essere definiti dei parametri operativi per la fase coattiva. In particolare la fase coattiva di un avviso viene attivata nei tempi desiderati e secondo le regole censite nel formulario atti ed oneri che rappresenta lo strumento per guidare, amministrare e parametrizzare gli iter di lavorazione dei documenti.

Attraverso tale formulario è possibile fissare il legame fra le azioni da intraprendere, i possibili esiti, il reale esito, gli oneri che l'esito fa scaturire, le successive azioni da espletare, in base all'esito dell'azione precedente. Il formulario consente di impostare iter operativi ed applicare spese distinte per ente, tipologia imposta, lista di carico.

Maggiori dettagli sul formulario sono riportati al § 4.a.7.2.1 "Workflow Management".

4.a.7.1.2 Caricamento delle posizioni debitorie

Al fine di gestire l'attività di elaborazione, stampa e rendicontazione degli atti da produrre, vengono acquisite le liste di carico, con tutti i dati ai contribuenti morosi necessari per la redazione e la stampa dei documenti da inviare ai debitori stessi.

Le liste di carico, oltre che acquisite in conformità ai tracciati record stabiliti dal Comune ovvero altri tracciati previsti dalla vigente normativa, ovvero in continuità alle posizioni già gestite nella fase ordinaria o di accertamento, così come richiesto da Capitolato, possono essere anche generate dall'utente tramite un modulo applicativo della soluzione informatica proposta, denominato "Flussi di Carichi", il quale consente di generare elenchi di carichi, ma anche singole pratiche, in caso esigenze particolari.

Tutte le liste di carico vengono normalizzate ed inserite nel "Gestionale Flussi", (altro modulo applicativo della soluzione informatica proposta), permettendo in questo modo di eseguire le seguenti operazioni, propedeutiche alla elaborazione definitiva del carico:

- Parametrizzazione di ogni singolo carico
- Controllo per la validazione e le eventuali correzioni
- Monitoraggio dello stato di ogni singola lista di carico
- Produzione della minuta di carico per l'approvazione dell'Ente.

Parametrizzazione di ogni singola lista di carico

Ogni lista di carico viene associata ad una convenzione e quindi vengono ereditati tutti i parametri definiti in apposite tabelle. Per ogni lista può essere deciso l'accorpamento o meno dei carichi relativi allo stesso Codice Fiscale.

Controllo per la validazione e le eventuali correzioni

La verifica formale dei flussi di carico viene effettuata con l'ausilio di appositi processo diagnostici, tramite i quali vengono evidenziate tutte le posizioni non corrette presenti nella lista, che possono essere bonificate tramite funzioni on-line.

Gli errori, che possono richiedere un aggiornamento e/o normalizzazione della posizione, oltre a quelli di formattazione dei campi (in particolare relativamente ad importi e date) sono, ad esempio:

- assenza della denominazione
- assenza, anche parziale, dei riferimenti per la spedizione (atto non postalizzabile)
- codice tributo non codificato nel relativo formulario
- codice fiscale assente o formalmente errato.

Ogni errore può essere definito, a livello parametrico, "bloccante" o "warning".

Il sistema, oltre alle statistiche ed ai prospetti riassuntivi con eventuali evidenze su posizioni non corrette/incomplete, utilizzabili come guida per la correzione degli errori, produce anche un flusso delle posizioni anomale da sottoporre all'Ente.

Monitoraggio dello stato di ogni singolo flusso

Ogni lista di carico assume stati diversi, che consentono di individuare immediatamente l'avanzamento dell'iter di acquisizione; tali stati vanno dalla presenza di errori "warning" e "bloccanti", all'arricchimento degli atti con tributi secondari/aggiuntivi, alla produzione della minuta di stampa, alla

conferma dell'Ente, fino ad arrivare all'elaborazione definitiva, che rende i dati anagrafici e contabili attivi nel sistema.
Tutti gli stati di elaborazione del flusso previsti sono immediatamente visibili e sono ricercabili singolarmente; tutti i dettagli del flusso (anagrafiche, documenti, tributi, note) vengono storicizzati e sono disponibili nel "gestionale flussi" per la consultazione, anche dopo la conferma definitiva.

Produzione della minuta di carico per l'approvazione dell'Ente

Prima della conferma del flusso e della sua elaborazione definitiva, viene emessa una lista ed un file in formato CSV (c.d. minuta di carico) da far "vistare" all'Ente, contenente i dati anagrafici e contabili di dettaglio. Le liste di carico possono essere vistate dalla specifica funzione dell'Ente delegata (qualora previsto) anche tramite funzioni on-line.
A richiesta utente, è possibile avere anche una rendicontazione di dettaglio di un flusso caricato a sistema; viene altresì creato un file in formato CSV, contenente gli stessi dati che sono presenti nella stampa dei documenti.

4.a.7.1.3 Gestione degli atti

Con il termine atto si intende includere tutti i documenti emessi nelle varie fasi dell'attività di riscossione di una Entrata. La soluzione proposta prevede una gestione standardizzata degli atti consentendo un'ampia flessibilità nella gestione delle diverse tipologie di entrate, potendo applicare iter diversi in base alla tipologia e vetustà del carico, tramite la definizione di regole.

Emissione e registrazione degli atti

La soluzione proposta prevede una serie di funzioni dedicate alla registrazione a sistema di tutti gli atti (avvisi, sollecito, intimazione, ingiunzione, etc), con assegnazione di un codice identificativo univoco che ne agevola la gestione in ogni fase dell'iter procedurale, dalla stampa all'invio, dalla notifica alla conferma di avvenuta consegna, dagli incassi a tutti quegli eventi che possono intervenire (provvedimenti, rateazioni, azioni cautelari, etc.). Tali funzioni comprendono una prima fase di controllo della qualità delle informazioni e della loro completezza in riferimento alla natura dell'atto, la segnalazione delle posizioni incomplete/inesatte con le motivazioni (dati mancanti, informazioni inesistenti o incongruenti, etc.) ed una simulazione della fase di inserimento / registrazione.
Una seconda fase assegna un identificativo univoco ad ogni atto in lavorazione e registra a sistema tutte le informazioni, pervenute dai sistemi di Gestione Entrate o inserite manualmente, comprese quelle inerenti le modalità di stampa, di invio e di notifica, dove prevista dal tipo di atto; in questa fase è disponibile un cruscotto per la gestione di tutti i parametri informativi che andranno ad integrare i dati in ingresso, per tutte le casistiche in cui questo sia necessario per il buon esito della registrazione a sistema.

Flussi di stampa

Indipendentemente dall'input utilizzato e dai parametri della convenzione, viene previsto uno specifico processo che permette la produzione del flusso per la stampa in un tracciato generico; infatti lo stesso tracciato può essere utilizzato per tutte le tipologie di documenti gestite dal sistema: avvisi di pagamento, solleciti, intimazioni, ingiunzioni (sia quelle da inviare al debitore principale che quelle da inviare agli eventuali soggetti coobbligati), etc.
All'interno del flusso sono contenuti i bollettini di pagamento riferiti sia alla singola scadenza (se le scadenze sono più di una) sia all'intero importo da pagare; tali bollettini sono codificati in formato postale o bancario (Freccia), a seconda del parametro scelto dall'utente, che può essere definito per ogni singolo carico, e contengono un identificativo univoco per permettere la riconciliazione automatica. Il sistema è in grado di assegnare i protocolli agli atti in uscita.
Oltre alla produzione del flusso da trasmettere ad una tipografia, la soluzione proposta consente di produrre direttamente dei PDF su layout codificati e customizzabili per Ente, Tipologia Entrata, Tipologia atto (Avviso, Intimazione, Ingiunzione). I PDF poi potranno essere stampati in proprio o trasmessi ad una tipografia.
Il sistema consente anche la stampa discreta degli atti (avvisi, intimazioni, ingiunzioni, solleciti, provvedimenti).

Stampa ingiunzioni

Il sistema produce un flusso per la stampa massiva delle ingiunzioni.

La stampa dell'atto di ingiunzione, data la sua caratteristica di documento necessario a legittimare l'azione coattiva, viene pianificata attraverso lo scadenziario degli atti/azioni e monitorata attraverso un log delle stampe.
È possibile ristampare uno o più atti di ingiunzione selezionandoli da un elenco oppure selezionare i documenti per la successiva estrazione su flusso; il sistema consente la stampa di una singola ingiunzione, su layout personalizzabile. Nell'ingiunzione sono indicati gli estremi anagrafici del debitore (denominazione ed indirizzo) presenti nel flusso di carico al momento dell'acquisizione nella procedura della gestione del coattivo.
L'ingiunzione viene prodotta ed emessa anche per i soggetti coobbligati al debitore principale.
All'atto di ingiunzione viene abbinato lo strumento di pagamento scelto dall'Ente (bollettino postale, MAV, bollettino freccia) che riporta gli estremi del conto corrente che può essere intestato all'Aggiudicatario o all'Ente stesso.
È prevista la stampa di un bollettino TD 674 oppure due bollettini, di cui uno con l'importo da pagare alla scadenza ed uno senza l'importo, per il pagamento oltre la scadenza.

Gestione delle notifiche

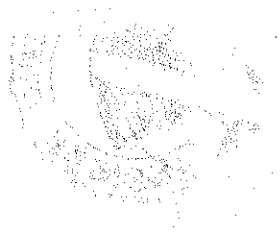
I carichi coattivi vengono emessi sul territorio e resi esecutivi attraverso la notifica dell'ingiunzione, il cui formato e contenuto è previsto dalla normativa; tale normativa dispone che al contribuente possano essere richiesti oneri aggiuntivi e che le scadenze rata siano fissate a decorrere dalla data di notifica. La notifica dell'atto di ingiunzione è l'azione legale tramite la quale viene notificato al contribuente che si sta svolgendo nei suoi confronti un'azione di recupero coattivo; tale espletamento, oltre a quello di informare il contribuente, rappresenta un adempimento di legge per legittimare l'azione esecutiva.
È possibile monitorare e gestire le scadenze di notifica per effettuare, sia a livello di singolo documento che di "Lista di Carico" o soggetto notificatore incaricato (con la possibilità che siano le Poste Italiane, Messo notificatore, Ufficiale giudiziario), verifiche ispettive delle notifiche effettuate, di quelle da effettuare ed infine di quelle effettuate al di fuori dei termini previsti.
Viene gestita l'assegnazione del numero di cronologico per gli atti da notificare.
La notifica delle ingiunzioni può essere delegata al Tribunale, a cui vengono fornite, con lo stesso ordine, le ingiunzioni su supporto informatico e su supporto cartaceo, ad ognuna delle quali è assegnato un numero cronologico.
Ad ogni ingiunzione notificata "a mano" possono essere applicate ulteriori spese di notifica, fissate in base ad un formulario dei costi di trasferta del Tribunale ed all'indirizzo di residenza del debitore. Il Tribunale restituisce un flusso contenente le notifiche eseguite.

Modifica dati di spedizione a fronte di resi

A seguito dei ritorni negativi della postalizzazione materiale, è prevista l'attivazione di processi di ricerca dei dati anagrafici più recenti, tramite l'accesso a banche dati esterne (SIATEL, Camera di Commercio, Anagrafi Comunali convenzionate) o l'aggiornamento con funzioni on-line.
Per la rivestizione anagrafica tramite SIATEL, viene messo a disposizione un applicativo in grado di comunicare con il sistema SIATEL sugli standard definiti da SOGEI.
L'integrazione con le anagrafiche dei comuni viene effettuata tramite flussi e tramite servizi web di integrazione basati sui principali standard SOA (Restfull, JSON), che consentono l'integrazione con sistemi di altre società.
A seguito della modifica dei dati anagrafici e/o di spedizione, il sistema permette, mediante l'utilizzo delle regole impostate nel work flow operativo, di proporre in automatico la riemissione dei documenti, storicizzandone al contempo l'evento.
In presenza di un nuovo indirizzo, viene attivata la fase di ristampa e la rinotifica degli atti.

Funzioni di visualizzazione dati per singolo debitore

Sono previste funzioni on-line che permettono di avere una vista complessiva delle posizioni inerenti un debitore, con informazioni relative allo stato dei singoli atti, dettagli relativi all'elenco di pagamenti, sgravi, rate, scadenze e note, oltre ad informazioni inerenti a notifiche, azioni effettuate con relativo esito, oneri maturati.



La soluzione permette inoltre la gestione (caricamento, censimento, abbinamento e visualizzazione) di qualsiasi file in formato "immagine" e "pdf", assegna chiavi univoche e genera associazioni logiche tra le immagini stesse e gli atti cui fanno riferimento.
Il caricamento delle immagini (avvisi di pagamento, ingiunzioni, solleciti, relate di notifica, fermi amministrativi, etc.) avviene in modo massivo, tramite l'esecuzione di processi appositamente realizzati, che possono essere eseguiti in automatico o sotto il controllo di personale addetto, oppure [illegible] una funzione di caricamento manuale, utile per il recupero di immagini scartate o riprodot operative/organizzative.
Il sistema è dotato di funzioni di ricerca e visualizzazione delle immagini e dei dati caric accedere direttamente e tramite web services che possono essere invocati dall'esterno.

4.a.7.1.4 Pagamenti in multicanalità

La soluzione applicativa utilizzata per il servizio permette di:

- Gestire molteplici modalità e canali di pagamento
- Standardizzare i pagamenti nel "gestionale flussi" e correggere eventuali errori
- Applicare i pagamenti a sistema, abbinare eventuali scarti ed ottenere report di qua
- Gestire le eccedenze (da pagamento, da nota di credito, da sgravio).

Gestire molteplici modalità e canali di pagamento

Il sistema informatico proposto permette di gestire molteplici modalità e canali di pagamento descritti di seguito.
Il sistema permette di gestire gli incassi seguendo la logica di imputazione dei movimenti dettata dall'art. 31 - DPR 602/73: in questo modo, anche se il Contribuente effettua un pagamento con un bollettino collegato ad una scadenza successiva a scadenze che non risultano ancora pagate, il sistema provvede in automatico all'imputazione del pagamento a partire dalla scadenza più "vecchia" del documento. Sono gestite le modalità di pagamento di seguito descritte.

F24

Viene effettuata l'acquisizione dei flussi provenienti da SOGEI per gli incassi di tutte le tipologie d'imposta che prevedono il pagamento, in esclusiva o meno, tramite F24. I flussi F24 vengono memorizzati nel sistema e contemporaneamente vengono utilizzati per caricare la relativa movimentazione. I movimenti acquisiti da flussi F24 mantengono la provenienza originaria (Banca, Cassa, Posta) e sono identificabili in modo univoco tramite codici attribuiti in fase di acquisizione.
Tramite procedura batch è possibile la rendicontazione per Ente dei soli movimenti relativi alla acquisizione dei flussi F24.
La soluzione proposta, prevede un modulo applicativo "Riconciliazione Accrediti", che consente di effettuare la quadratura degli accrediti/recuperi inviati da Struttura di Gestione con i flussi F24 contenenti versamenti IMU/TARI/TASI, riversati direttamente da Struttura di Gestione sui conti di tesoreria unica del Comune. Tramite l'applicativo nel dettaglio si può:

- effettuare la quadratura per singolo accredito;
- confermare, ai fini dell'acquisizione degli F24 nel sistema Entrate, ogni singolo accredito;
- monitorare tutti gli accrediti/recuperi ricevuti utilizzando filtri specifici e significativi;
- visualizzare il dettaglio di ogni singolo accredito per tributo, con riepilogo importi;
- produrre un flusso in formato CSV, contenente i dati dei flussi F24 ricevuti, in funzione dei parametri di ricerca impostati.

Bollettino postale

Sono gestiti i bollettini in bianco, i premarcati ed i grandi fatturatori. Attraverso la sottoscrizione di una convenzione tra la Società di riscossione e le Poste, tutti i bollettini possono essere acquisiti in flussi telematici e quindi caricati nel gestionale flussi; a seconda della completezza dei dati presenti nei vari tipi di bollettini, i singoli pagamenti sono riconciliati automaticamente oppure prevedono una imputazione manuale delle coordinate.
L'inserimento delle coordinate mancanti viene effettuato on-line, prendendo come riferimento l'immagine del bollettino.

MAV

Tali pagamenti possono essere ricevuti sia dalle Poste sia dalle Banche. Il sistema prevede di assegnare l'identificativo MAV sulla base di un range concordato con la Banca di riferimento e, nel caso in cui l'identificativo MAV venga assegnato dalla Banca, l'acquisizione della relazione tra l'identificativo MAV e le coordinate della singola rata (numero documento + numero rata).
I dati dei pagamenti vengono forniti dalla banca di riferimento sul tracciato concordato con la banca stessa.

Bollettino bancario Freccia

Tali pagamenti possono essere ricevuti solo dalle Banche Il sistema prevede di assegnare l'identificativo del bollettino Freccia sulla base di un range concordato con la Banca di riferimento e, nel caso in cui l'identificativo del bollettino Freccia venga assegnato dalla Banca, l'acquisizione della relazione tra l'identificativo del bollettino Freccia e le coordinate della singola rata (numero documento + numero rata). I dati dei pagamenti vengono forniti dalla banca di riferimento sul tracciato concordato con la banca stessa.

Addebito pre-autorizzato SEPA

Tale adesione, attivabile per la riscossione bonaria, può essere gestita sia attraverso il circuito Poste sia a mezzo Banca, con autorizzazione regolata dalla Società di riscossione.
È previsto sia l'intero iter relativo alle autorizzazioni (quali creazione univoca per Ente/servizio del codice SEPA e relativa stampa nel corpo del documento, ricezione dalla Banca assuntrice e dalle Poste delle richieste di adesione, gestione degli allineamenti anagrafici, delle revoche e delle sospensioni) che quello relativo agli addebiti (invio delle posizioni da addebitare al circuito Bancario e Postale sia all'approssimarsi delle scadenze rata sia a fronte di recupero di rate pregresse non pagate, ricezione degli eventuali esiti negativi dell'addebito, con storno automatico dei pagamenti non ancora confermati a sistema).
Per lo stesso Ente/Imposta servizio le autorizzazioni possono riguardare un singolo avviso o tutte le posizioni del Contribuente. E' consentito di attivare il pagamento tramite SEPA per le sole posizioni rateizzate. È inoltre previsto il recupero di eventuali codici SEPA attivati dai Contribuenti con un precedente soggetto riscossore (es. Comune) attraverso l'invio al circuito Bancario/Postale di un flusso di allineamento AOS (SEPA-compliant Electronic Database Alignement), in cui vanno indicati sia il nuovo codice debitore ("Creditor identifier") che il codice debitore originario ("Creditor identifier modificato"); in questo modo viene mantenuta la continuità di adesione all'addebito senza attività aggiuntiva per il Contribuente.
Le deleghe SEPA, gli esiti e tutte le variazioni possono essere anche ricevute da entità esterne (Enti) che si sostituiscono o si integrano con il circuito Banca-Poste.
Per ogni delega SEPA è previsto uno stato (es: autorizzato, revocato, sospeso, etc.) che ne condiziona l'invio degli addebiti e la stampa degli avvisi.

Bonifico (SEPA-DD)

La riconciliazione automatica delle rendicontazioni è basata sulla valorizzazione univoca del valore inserito nel campo "descrizione ordinante" facente parte del tipo "record 63". In questo modo, previo preventivo accordo con la Banca di riferimento e/o descrizione nell'avviso di pagamento sulla modalità da utilizzare nella valorizzazione del "tag" del tracciato SEPA-DD, diventa possibile assegnare univocamente ed automaticamente le rendicontazioni di pagamento ricevute dalla Banca.

Circuiti Lottomatica e SISAL

Il pagamento effettuati sui canali Lottomatica e SISAL viene effettuato con integrazione on-line tramite Web Services, con comunicazione da parte del sistema proposto delle quote residue ed acquisizione del pagamento in tempo reale. La comunicazione tra tali circuiti ed il sistema di Riscossione proposto avviene tramite il codice di pagamento univoco generato dal sistema e stampato nell'avviso inviato al Contribuente.

Canali telematici

La soluzione applicativa proposta consente inoltre la gestione dei pagamenti tramite POS, pagobancomat, cartacredito, home banking, SEPA OnLine, tramite servizi resi disponibili dalla Piattaforma dei Pagamenti.

I flussi trasmessi dalla Piattaforma dei Pagamenti vengono gestiti tramite il gestionale flussi del sistema proposto e possono essere distinti per canale.
La diversa scomposizione dei flussi dei pagamenti è finalizzata a semplificare la riconciliazione dei movimenti con gli accrediti effettuati dai gestori dei circuiti.

Sportello

È previsto l'incasso allo sportello di acconti, di saldo del residuo di una o più rate, di saldo del residuo del documento, di pagamenti del singolo tributo e di pagamento di spese e oneri (sia da soli sia contestuali al pagamento di altre voci).
È inoltre previsto lo storno di qualsiasi tipo di incasso imputato in precedenza; per le eccedenze è prevista l'imputazione diretta del rimborso, nel caso in cui il Contribuente si presenti allo sportello per recuperare la quota pagata in eccesso rispetto al carico debitorio. Per le imputazioni di front-office è attiva la procedura antiriciclaggio che, nei casi previsti dalla normativa, provvede a memorizzare i dati dei Contribuenti e dei relativi incassi.
Il sistema viene proposto completo di "quadro cassa", che consente agli Operatori di sportello di ottenere a fine giornata (o in qualsiasi altro momento) la quadratura degli importi e la scomposizione dei pagamenti in base alla tipologia (contanti, assegni, etc.).

INCASSI ICI/IMU/TASI

I dati relativi agli incassi IMU, IMU/ICI violazione e TASI, possono essere acquisiti tramite le seguenti modalità oltre all'acquisizione con funzioni on-line sia con funzione di sportello che di retrosportello:

- Flussi F24 da Sogei;
- Flussi standard Poste sia con dati analitici che sintetici;
- Flussi standard di sistema da data entry sia con dati analitici che sintetici.

Il sistema consente inoltre di gestire anche variazione di dati che comportano rettifiche del riversamento e/o rendicontazione all'ente.
Sono previste funzioni di quadratura tra i pagamenti rendicontati con gli accrediti Sogei.

Tracciabilità delle movimentazioni

I pagamenti sono ricercabili in base a diversi parametri di selezione: periodo di contabilizzazione, Operatore, tipo pagamento (acconto, saldo rata, eccedenza, etc.), discarico o pagamento "normale", dipendenza/cassa, canale, lista di carico, anagrafica del Contribuente.
Tali ricerche possono essere eseguite on-line oppure con l'esecuzione di appositi processi, che producono liste e flussi in formato CSV con le totalizzazioni e con le posizioni di dettaglio.

Standardizzare i pagamenti nel "gestionale flussi" e correggere eventuali errori

Tutti i flussi provenienti dai canali di pagamento esterni sopra descritti vengono memorizzati nel "Gestionale Flussi" e sono contraddistinti da apposita tipologia, così da essere selezionabili in ogni momento. In base ad un parametro configurabile per ogni canale di pagamento, l'utente può decidere se acquisire a sistema in automatico i pagamenti ricevuti oppure se il passaggio debba essere autorizzato dall'utente, previa verifica dell'estratto conto relativo al flusso non ancora confermato (es. per i flussi Bancoposta, verifica dell'avvenuto accredito sul conto corrente dell'utente). Prima dell'elaborazione definitiva, è possibile modificare la numerazione dei bollettini, nonché eliminare una o più posizioni.
Le modifiche e le cancellazioni vengono registrate in un log di sistema, in modo da poter sempre risalire alla data ed all'utenza che le ha effettuate.

Applicare i pagamenti a sistema, abbinare scarti ed ottenere report di quadratura

Un processo automatico provvede ad applicare i pagamenti nel sistema.
A seguito del processo di applicazione dei pagamenti vengono generate liste riferite sia alle posizioni andate a buon fine che agli scarti.
L'operatore ha la possibilità di recuperare on-line tali scarti, in modo che siano rielaborati in automatico dal medesimo processo.
I pagamenti per i quali non è stato ancora inserito il carico a sistema vengono "sospesi", così come tutti i pagamenti riferiti alle ingiunzioni per le quali non siano state ancora registrate le date di notifica; questo avviene per poter effettuare il corretto calcolo degli oneri. Tali pagamenti "sospesi" vengono rianalizzati ad ogni elaborazione senza intervento dell'operatore/ente; per particolari esigenze è comunque possibile forzare l'inserimento a sistema di un pagamento. Tutti i dettagli dei flussi vengono storicizzati e

risultano sempre disponibili per la consultazione anche dopo che è stata effettuata la conferma definitiva.
In virtù della memorizzazione del "luogo/canale di pagamento" di ogni riconciliazione inserita a sistema, è possibile:

- ottenere rendicontazioni e statistiche, sia on-line che tramite liste; le rendicontazioni possono essere riepilogative o di dettaglio, fino ad arrivare alla singola riscossione
- fornire tramite web all'Ente l'informazione relativa al canale di pagamento (in aggiunta a tutti gli altri dati del movimento).

Il sistema prevede la gestione degli incassi di rate fuori sequenza per tutti i canali di pagamento. L'Ente ha la possibilità di definire, ai fini della riscossione, gli oneri/spese che reputa prioritari (es. spese di notifica), rispetto alle altre voci residue (tributi, interessi di mora, etc.).
Relativamente all'applicazione dei discarichi parziali per singolo tributo oggetto dello sgravio, vengono ridotte le quote residue delle scadenze più vecchie, in analogia a quanto previsto dall'art. 31 - DPR 602/73 per i pagamenti.
Qualora il carico evolvesse in un nuovo documento, ad esempio a seguito di nota di credito, viene mantenuto un collegamento informatico tra documento origine e documento derivato, in virtù del quale ogni movimentazione, che dovesse pervenire successivamente, viene automaticamente applicata al nuovo documento, con particolare riferimento a pagamenti e provvedimenti di sgravio.

Gestire le eccedenze (da pagamento, da note di credito, da sgravio)

Con la periodicità scelta dall'Ente, il sistema è in grado di estrarre le eccedenze generate da doppio pagamento o dall'applicazione di sgravi e note di credito, permettendo, sulla base delle scelte dell'Ente, il rimborso tramite l'emissione di assegni di traenza o bonifici in tracciato standard CBI. Il sistema consente anche una preventiva verifica di eventuali quote residue sui debiti ascritti allo stesso soggetto, per la stessa tipologia di Servizio o indipendentemente dal tipo Servizio.
Le eccedenze possono essere utilizzate anche per la compensazione di debiti residui.
Il sistema consente una diversa gestione delle eccedenze a seconda che:

- Provengano da sgravio, nota di credito o da pagamento
- Risultino di importo inferiore ad un determinato limite
- Esistano altre quote residuali per lo stesso debitore.

I rimborsi possono essere effettuati per eccedenze maturate da un numero di giorni (parametrico), in modo da evitare rimborsi quando ancora non siano decorsi i termini di ricorso per pagamenti con carte di credito o di debito.
L'Ente ha facoltà di stabilire, per singolo Servizio, se effettuare il rimborso direttamente al debitore. Qualora il rimborso venga effettuato a mezzo circuito bancario sono gestiti gli esiti negativi (p.e.: a seguito di mancata consegna di assegni di traenza inviati ai Contribuenti).

4.a.7.1.5 Provvedimenti e variazioni delle Liste di Carico

La soluzione proposta permette di gestire, sia tramite l'integrazione con i sistemi di Gestione Entrate (Bolli Auto, IMU, TARI, TASI, TOSAP, ICP, Servizi scolastici, etc) che tramite funzioni on-line, i seguenti tipi di provvedimenti:

- sgravio parziale o totale
- nota di credito parziale o totale
- sospensione e relativa revoca
- maggior rateazione e revoca rateazione

L'inserimento dei provvedimenti on-line avviene mediante una funzione web che acquisisce dati coerenti con la situazione aggiornata e, attraverso un sistema di abilitazioni, fa pervenire al sistema di gestione delle entrate solo i provvedimenti convalidati.
In fase di inserimento del provvedimento in modalità on-line possono essere applicati oneri aggiuntivi. Il sistema consente di emettere la stampa della documentazione, attestante l'applicazione del provvedimento da far controfirmare al debitore, e la documentazione da rilasciare od inviare al debitore; consente inoltre la generazione della stampa del provvedimento in formato PDF, attraverso la definizione di template personalizzabili, con loghi e riferimenti dell'Ente/ufficio referente del provvedimento.

Sgravio/nota di Credito parziale e totale



Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
Agenzia Entrate
00006868 00004FF6 WOTMLOO1
00024981 09/12/2015 10:31:36
4578-00088 5F2035F43FE6538A
IDENTIFICATIVO: 01141047992483
0 1 14 104799 248 3

I provvedimenti di sgravio e le note di credito vengono acquisiti sia da fluss Gestione Entrate (p.e.: provvedimenti massivi a fronte di emissioni errate, etc.) c line ed è previsto, in entrambe le modalità, l'inserimento di causali di applicazic poi utilizzate come filtro di ricerca e riportate nella stampa del provvedimento stesso.

Sospensione e relativa revoca

A seguito del processo di caricamento dei provvedimenti di sospensione e/o delle relative revoche vengono emessi specifici prospetti per la verifica della loro corretta applicazione.

Possono essere inserite a sistema delle sospensioni cosiddette "fittizie", con specifiche causali, per evitare, in determinate circostanze (es.: presentazione di richiesta di sgravio in autotutela da parte del debitore), l'attivazione di eventuali azioni cautelari o esecutive.

La revoca della sospensione, a seguito di diniego di rettifica/annullamento, può essere inserita con valuta immediata o con data valuta (ad esempio per consentire al debitore di effettuare il pagamento entro un certo termine).

Rateizzazione e relativa revoca

Il sistema prevede l'applicazione di provvedimenti di maggior rateazione di una posizione debitoria, sia essa in fase spontanea che coattiva, con annesso calcolo degli interessi di mora, di oneri previsti dall'Ente, in fase di parametrizzazione della procedura e delle date di scadenza delle rate, produzione del piano di ammortamento e stampa dello stesso e degli altri documenti a completamento della pratica.

È possibile configurare parametricamente l'applicazione di provvedimenti di maggior rateizzazione in modo che, in fase di inserimento del provvedimento stesso, vengano applicate spese postali e spese di istruzione pratica e che, in fase di definizione della documentazione, vengano stampati i bollettini di pagamento.

Il provvedimento può essere revocato automaticamente, nel momento in cui un debitore non paghi un numero di rate definito parametricamente, o manualmente nel casi in cui venga richiesta l'estinzione anticipata del debito.

L'applicazione della rateizzazione prevede livelli diversi di autorizzazione (operatore, referente Ente, referente società di supporto), utili al controllo della corretta applicazione dei provvedimenti. Tali livelli di autorizzazione possono anche essere aggregati su una o più persone al fine di semplificare l'iter organizzativo.

4.a.7.1.6 Raccordo con la contabilità

Il sistema informatico proposto mette a disposizione dell'Ente una serie di informazioni e di funzioni preposte alla generazione di flussi contenenti le movimentazioni contabili, per l'alimentazione del sistema di contabilità proposto, con modalità, tempistiche e livello di dettaglio/aggregazione definiti in modo parametrico.

Vengono archiviati e messi a disposizione dell'Ente tutti i movimenti contabili al livello massimo di dettaglio e, separatamente, tutte le scritture generate sulla base di griglie parametriche di definizione delle registrazioni. Viene fornito il supporto per la definizione del piano dei conti e per la parametrizzazione del sistema, al fine di alimentare il sistema contabile dell'Ente.

La generazione delle scritture contabili avviene sulla base delle griglie di composizione delle registrazioni, nel rispetto dei parametri di aggregazione in esse definiti e con un controllo di quadratura sulla singola scrittura, con periodicità a discrezione dell'Utente (livello minimo: giornaliera).

Per le sole scritture quadrate, viene generato un flusso per alimentare l'applicazione di gestione della contabilità dell'Ente. Il sistema, inoltre, mette a disposizione una lista di dettaglio delle scritture generate ed una funzione on-line di visualizzazione delle stesse.

4.a.7.1.7 Gestione Flussi in ingresso

L'applicazione "Flussi di carico" rappresenta un servizio reso disponibile all'interno della soluzione informatica utilizzata per il servizio; un utente può essere abilitato a tutte le funzioni previste dall'applicazione o a parte di esse, solo visualizzazione o solo inserimento.

L'applicazione consente:

- Visualizzazione storico di flussi precedentemente caricati, con azioni specifiche da poter effettuare per ogni singolo flusso

- Inserimento nuovi flussi/avvisi con differenti modalità:
  - o l'upload di flussi di carico già compilati in formato standard 290 e standard 450
  - o la generazione di flussi in formato standard 290 attraverso un'attività di data-entry,
  - o acquisizione di un singolo avviso/pratica attraverso un'attività di data-entry.

4.a.7.2 GESTIONE DELLE PROCEDURE ESECUTIVE E DELLE AZIONI CAUTELARI

4.a.7.2.1 Work Flow Management

La gestione delle diverse fasi della riscossione ed in particolare per la riscossione coattiva di un'entrata di un Ente viene supportata con strumenti in grado di proporre le attività da attivare e di monitorare eventuali situazioni critiche, quali, ad esempio, prescrizioni o il mancato rispetto di termini normativi e/o organizzativi dell'Ente.

Tali strumenti informatici sono facilmente parametrizzabili e configurabili in base alle esigenze ed alle regole definite dall'Ente e sono in grado di semplificare l'operatività di quanti si trovano ad interagire con il sistema per la gestione della riscossione.

Attraverso la codifica di regole parametriche, in base agli obiettivi aziendali e ai vincoli normativi, l'applicativo fornito consente la definizione del work flow procedurale per l'attivazione e lo sviluppo delle varie fasi della Riscossione Coattiva, in relazione alle seguenti selezioni opzionabili:

- Tipologia di Servizio
- Profilatura del contribuente (indice di riscuotibilità, recidività, tipologia, indicatore di rapporto)
- Importo residuo
- Capacità reddituale (Possidenze) del Contribuente.

Tramite tali regole è prevista sia la schedulazione automatica di Atti/Azioni per la riscossione sul contribuente in base alla relativa profilatura (persona giuridica/fisica fallito, generalmente moroso, Particolare, debito del contribuente, etc.) che la gestione del flow operativo di ogni singola procedura attivata automaticamente dall'applicativo o manualmente dall'Ente.

Inoltre, le suddette regole consentono di automatizzare l'eventuale inserimento di ulteriori debiti del contribuente moroso entrati in "contenzioso" su procedure coattive in essere; in base a regole parametriche sono definiti gli stadi della procedura fino a cui possono essere effettuati "innesti" automatici di ulteriori debiti del contribuente o l'interruzione di una procedura in essere e la riproposizione automatica di una nuova procedura con l'intero debito "aggredibile" per codice fiscale.

L'insieme delle suddette regole costituisce il "Workflow Management".

Tale strumento è programmabile dall'esterno, essere personalizzato dall'Ente e consente di:

- Standardizzare i processi di produzione Atti Ingiuntivi/Solleciti (Governo Unico)
- Personalizzare organizzativamente il sentiero operativo di ogni operazione da espletare nell'ambito della Riscossione
- Personalizzare organizzativamente il sentiero operativo per profilatura del Contribuente
- Schedulare procedure diverse per importo residuo
- Schedulare procedure diverse per tipologia di Servizio e tipologia di carico
- Scatenare dinamicamente le fasi da attivare in base alle relative scadenze in modo parametrico con la determinazione automatica e contestuale di eventuali oneri
- Supportare la pianificazione dell'attività di produzione
- Monitorare gli eventi da svolgere e/o svolti
- Segnalare le procedure non complete e/o fuori standard.

Nel Workflow Management è prevista la gestione sia degli atti di riscossione coattiva previsti dalla normativa che delle azioni organizzative che l'Utente può utilizzare nell'ambito del flow procedurale (verifica pratica da parte dell'operatore dell'Ente, Visione atto da parte del Capo Ufficio, Firma del Responsabile, Affidamento Commessa a procedura esterna, etc.).

Sia nei processi di emissione dei vari documenti da inviare ai debitori nell'ambito della riscossione coattiva che prima di affidare al service di stampa i flussi contenenti i relativi dati da stampare, la procedura prevede appositi moduli di filtro e di certificazione delle informazioni prodotte, in relazione all'aggiornamento contabile, all'aggiornamento anagrafico, a regole dinamiche di estrazione (importo minimo residuo della singola ingiunzione, importo minimo residuo del C.F., presenza di altre fasi

procedurali, presenza di particolari stati anagrafici, etc.) e di priorità di lavorazione (in relazione all'importo del debito, della scadenza del debito, etc.).
Allo scopo di agevolare la fase di attivazione di un Consorzio, con la soluzione vengono rilasciati modelli di Workflow che l'Ente, con un adeguato supporto, potrà visualizzare, analizzare, personalizzare in base alle proprie esigenze e quindi adottare.

Emissione solleciti che precedono le azioni cautelari ed esecutive

La recente normativa (art. 1 della Legge di stabilità 228/2012) ha modificato la regola di attivazione della riscossione coattiva per debiti fino a 1.000 euro, obbligando alla emissione di un solo sollecito, preventivamente all'attivazione delle azioni cautelari ed esecutive, da inviare mediante posta ordinaria.
La soluzione proposta prevede processi automatici di emissione dei solleciti, con regole che possono essere impostate parametricamente.
Vengono emessi solleciti di pagamento con il debito residuo del Contribuente, con emissione di un nuovo bollettino. Il debito residuo può essere incrementato di spese e/o sanzioni e/o interessi, con importo calcolato in base a formule parametriche ed assoggettabile o meno ad aggio.

4.a.7.2.2 Attivazione delle azioni cautelari ed esecutive

Per l'attivazione delle azioni cautelari ed esecutive la soluzione proposta prevede le seguenti principali funzionalità:

- Creazione e gestione formulario atti personalizzabile per Servizio
- Creazione e gestione formulario oneri personalizzabile per Servizio
- Raccordo atti con oneri (proposizione automatica oneri per espletamento atti)
- Proposizione automatica delle scadenze per le azioni successive all'emissione delle ingiunzioni (ad esempio: fermo amministrativo)
- Profilatura Contribuenti morosi (ad es: falliti, riscuotibili, importi rilevanti, anagrafiche particolari[1])
- Gestione partite residue dei Contribuenti morosi
- Gestione Contribuenti morosi
- Gestione on-line notifica per effetto della quale gli atti ingiuntivi diventano esecutivi
- Caricamento massivo delle possidenze relative agli autoveicoli con integrazione a banca dati ACI
- Caricamento manuale possidenze dei Contribuenti morosi e relativa gestione manuale
- Gestione scheda del Contribuente moroso (evidenza possidenze, evidenza morosità, evidenza procedure effettuate, evidenza procedure in corso) ed attivazione manuale procedure coattive
- Analisi profilatura dei Contribuenti morosi ed attivazione automatica procedure coattive, in base a regole parametriche definite dall'Utente
- Disegno del flow operativo di ciascuna procedura coattiva con proposizione automatica di ciascun atto/azione da effettuare
- Gestione scadenzario atti/azioni (monitoraggi e inserimento manuale atti/azioni di procedure coattive)
- Reinvio dell'atto per rinnovo del precetto
- Reinvio dell'atto per mancata notifica
- Rinnovo del credito (anche riunificando più crediti/ingiunzioni già emessi a carico dello stesso soggetto)
- Interrogazione dati possidenze per proposizione nuovi atti/procedure
- Predisposizione delle procedure cautelari (Fermi e Ipoteche) ed esecutive (Presso Terzi, Fitti e Pigioni, Procedure Mobiliari e Immobiliari)
- Predisposizione della procedura Concorsuale
- Certificazione di Inesigibilità.

Fermi amministrativi di veicoli

[1] Per Ana rafiche particolari si intendono ana rafiche specifiche per le quali è necessario prestare una particolare attenzione prima di attivare le fasi di recupero crediti, quali ad esempio: ASL, Polizia di Stato, etc.

Il sistema informativo proposto consente la predisposizione dei documenti richiesti in tutti gli atti e le comunicazioni ai fini del fermo amministrativo dei beni mobili registrati.
I vari passi procedurali consentiti dal sistema sono:

- visura telematica presso il sistema informativo di ACI/PRA (nella modalità prevista da Convenzione ACI/PRA)
- selezione veicoli da sottoporre a fermo amministrativo (in base a regole predefinite di priorità e regole parametriche di selezione del numero di veicoli da fermare in base al debito del contribuente)
- verifica anagrafica degli indirizzi
- invio preavviso di fermo amministrativo tramite raccomandata
- acquisizione automatizzata di notifica preavviso di fermo amministrativo espletata manualmente, con convenzione PPTT
- iscrizione fermo telematico presso la base dati ACI (nella modalità prevista da Convenzione ACI)
- invio comunicazione al Contribuente di avvenuta iscrizione di fermo amministrativo, tramite raccomandata
- acquisizione automatizzata di notifica comunicazione avvenuta iscrizione di fermo amministrativo espletata manualmente, con convenzione PPTT
- revoca del fermo in caso di integrale pagamento / provvedimento del debito con invio di lettera di revoca al Contribuente, tramite monitoraggio automatizzato degli eventi
- invio lettera di comunicazione fermo amministrativo alla Regione
- invio lettera di comunicazione fermo amministrativo alla DRE.

Ogni avanzamento massivo di stato, generalmente associato all'emissione di un documento da inviare al contribuente o a Ente terzo, consente la selezione delle posizioni da considerare in base a regole parametriche (intervallo di data di scadenza operativa, numero di contribuenti, etc.) e a criteri parametrici di priorità (importo del debito, scadenza minima di comunicazione di inesigibilità, etc.).

Pignoramento Presso Terzi

Il sistema consente la predisposizione dei documenti richiesti in tutti gli atti e le comunicazioni ai fini del procedimento di pignoramento presso terzi e la gestione dei vari passi procedurali previsti dalla procedura Terzi:

- selezione redditi da sottoporre a procedura Terzi (in base a regole parametriche di priorità e regole parametriche di selezione del numero di redditi da pignorare in base al debito del contribuente)
- predisposizione, in base a regole parametriche, della dichiarazione stragiudiziale ex art. 75 bis del DPR 602/1973
- acquisizione dell'esito delle lettera stragiudiziale
- analisi posizioni con esito negativo della lettera stragiudiziale
- attivazione procedura diretta o giudiziale (in base a regole parametriche)
- invio verbale di pignoramento Terzi (sia procedura diretta che procedura giudiziale) tramite raccomandata
- notifica verbale di pignoramento Terzi
- monitoraggio pagamenti periodici su procedura Terzi diretta e gestione terzo inadempiente con emissione lettera di sollecito ed eventuale proposta di trasformazione procedura da diretta a giudiziale
- revoca della procedura Terzi in caso di integrale pagamento / provvedimento del debito con invio di lettera di revoca al Contribuente, tramite monitoraggio automatizzato degli eventi.

Ogni avanzamento massivo di stato, generalmente associato all'emissione di un documento da inviare al contribuente o a Ente terzo, consente la selezione delle posizioni da considerare in base a regole parametriche (intervallo di data di scadenza operativa, numero di contribuenti, etc.) e a criteri parametrici di priorità (importo del debito, scadenza minima di comunicazione di inesigibilità, etc.).

Pignoramento/Ipoteca Immobiliare



Il sistema consente la predisposizione degli atti richiesti dai vari passi procedurali della vendita immobiliare, con la redazione del verbale di pignoramento, come pure dei documenti e delle comunicazioni ai fini dell'ipoteca immobiliare, consentendo quindi di attivare le varie fasi previste dalla procedura ipotecaria, consistenti in:

- preavviso di ipoteca
- visura immobiliare presso Conservatoria provinciale
- stampa richiesta di iscrizione ipoteca
- iscrizione ipotecaria ex art. 77 del DPR 602/1973
- invio comunicazione di iscrizione ipotecaria al contribuente tramite raccomandata
- notifica comunicazione di avvenuta iscrizione ipotecaria
- monitoraggio ipoteche da cancellare
- cancellazione ipoteca in caso di integrale pagamento/provvedimento del debito
- proposizione delle azioni richieste dai vari passi procedurali della vendita immobiliare.

Ogni avanzamento massivo di stato, generalmente associato all'emissione di un documento da inviare al contribuente o a Ente terzo, consente la selezione delle posizioni da considerare in base a regole parametriche (intervallo di data di scadenza operativa, numero di contribuenti, etc.) e a criteri parametrici di priorità (importo del debito, scadenza minima di comunicazione di inesigibilità, etc.).

Pignoramento mobiliare

Il sistema consente la proposizione delle azioni richieste dai vari passi procedurali della vendita mobiliare, con la redazione del verbale di pignoramento mobiliare.

Concorsuale

Il sistema consente la proposizione automatica delle azioni richieste dai vari passi normativi ed operativi previsti dalla procedura Concorsuale.

4.a.7.2.3 Certificazione di inesigibilità

Per i Contribuenti per i quali non sono state individuate possidenze tali da poter attivare procedure esecutive per il recupero del credito, vengono predisposti i documenti per la certificazione di inesigibilità, per irreperibilità o nullatenenza del debitore principale, necessari per le successive fasi amministrative dell'Ente. Per produrre la documentazione vengono predisposti elenchi di pratiche in condizioni di inesigibilità, corredate delle spese sostenute per tentare la riscossione per la richiesta all'Ente del relativo rimborso.

Ogni comunicazione può contenere una o più ingiunzioni ed è contraddistinta da un identificativo univoco per ente, tipologia imposta, emissione, ufficio e data.

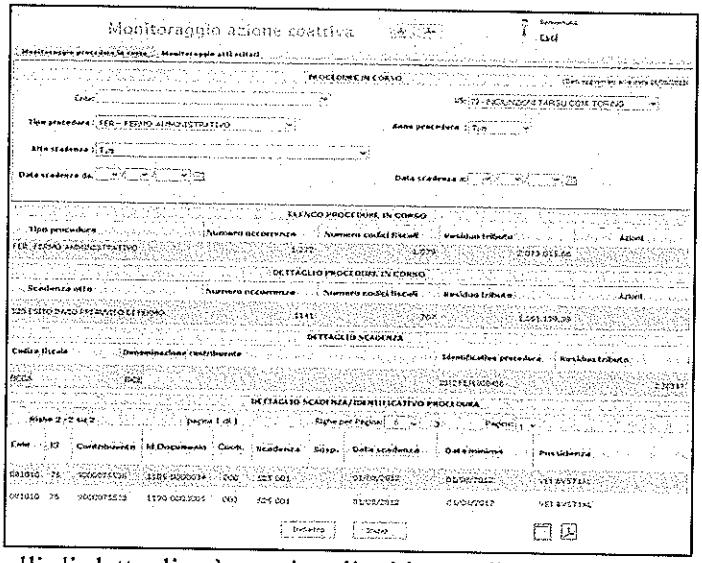
Vengono emessi prospetti cartacei o flussi telematici che documentano motivo, importi ed azioni esecutive effettuate.

4.a.7.2.4 Monitoraggio azione coattiva

La soluzione software utilizzata per il servizio dispone di un modulo web che consente il monitoraggio dell'azione coattiva espletata ed in corso di espletamento; tramite tale funzionalità è possibile, quindi, avere completa evidenza degli atti e delle procedure esecutive e cautelari in corso e/o già effettuate. Con la funzionalità di monitoraggio delle procedure coattive in essere è possibile visualizzare gli atti in scadenza, in relazione ad appositi criteri di selezione:

- Ente (ente di riferimento)
- Tipologia Entrata (tipo di imposta/servizio associato all'ente di riferimento)
- Tipo procedura
- Anno procedura
- Atto scadenza (riferito al tipo di procedura)
- Data scadenza da
- Data scadenza a.





Attraverso i seguenti livelli di dettaglio, è prevista l'evidenza di apposite informazioni relative agli atti da espletare:

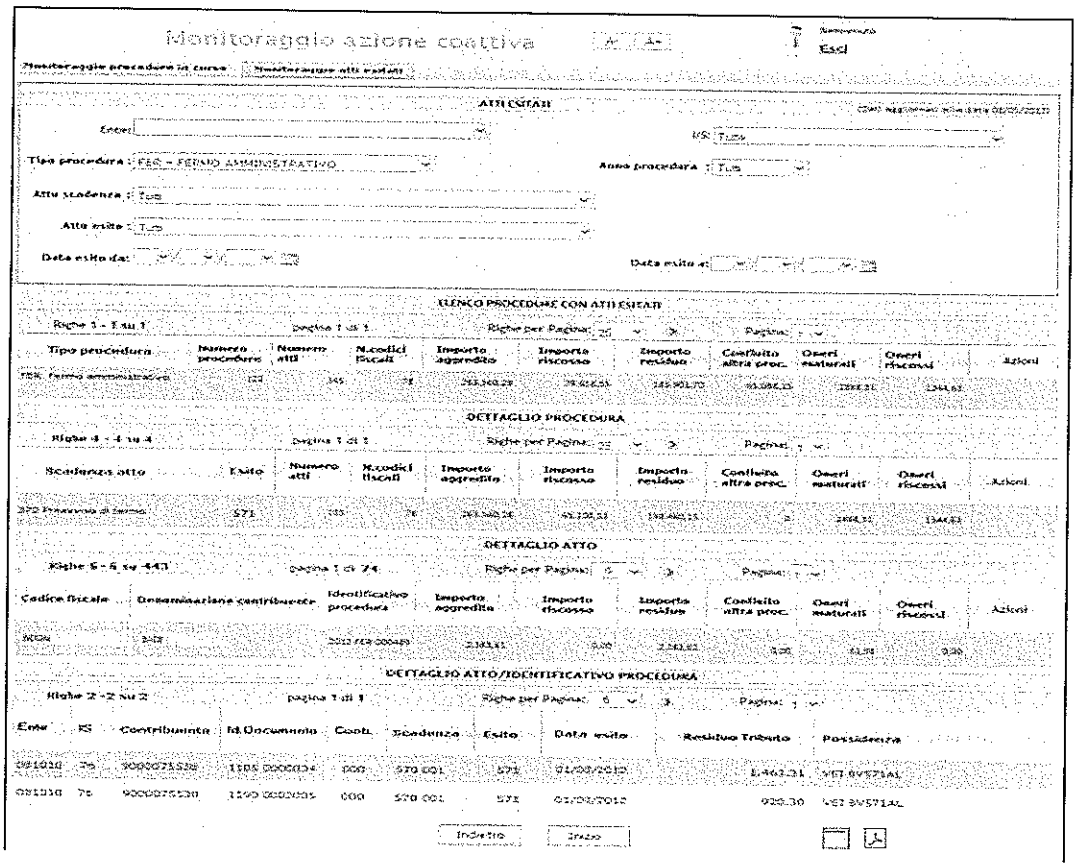
- Riepilogo procedure: visualizzazione di una riga per ogni procedura selezionata con atti da espletare contenente
  - il numero di occorrenze (inteso come scadenze attive riconducibili alla procedura)
  - il numero di codici fiscali (con scadenze facenti parte della procedura)
  - l'importo residuo (solo quota tributo) collegato alla scadenza; nel caso di scadenza ripetuta più volte per il medesimo debito (ad esempio stessa scadenza su più fermi) l'importo è valorizzato considerando il residuo una sola volta
- Dettaglio procedura: visualizzazione di una riga per ogni singola tipologia di scadenza atto relativa ad ogni tipologia di procedura coattiva selezionata contenente
  - il numero di occorrenze (raggruppate per codice fiscale/identificativo procedura)
  - il numero di codici fiscali distinto per tipologia di atto in scadenza
  - l'importo residuo (solo quota tributo) collegato alla scadenza; nel caso di scadenza ripetuta più volte per il medesimo debito (ad esempio stessa scadenza su più fermi) l'importo è valorizzato considerando il residuo una sola volta
- Dettaglio scadenza; visualizzazione di una riga per ogni atto scadenza selezionato a livello di codice fiscale/identificativo procedura selezionata contenente
  - il riferimento della procedura
  - il residuo tributo
- Dettaglio scadenza/identificativo procedura: visualizzazione di una riga per ogni ingiunzione collegata alla scadenza atto dell'identificativo procedura selezionata contenente
  - il riferimento dell'ingiunzione
  - la data entro cui l'atto deve essere espletato
  - l'eventuale possidenza associata alla scadenza (ad esempio la targa del veicolo in caso di iscrizione del fermo amministrativo).

Per ogni livello di dettaglio è prevista la produzione di layout di stampa e l'estrazione in formato Excel con le medesime informazioni previste dalla funzione di visualizzazione.

Con la funzionalità di monitoraggio delle procedure coattive espletate è, invece, possibile visualizzare gli atti di procedura coattiva esitati in relazione ad appositi criteri di selezione:

- Ente (ente di riferimento)
- Tipologia Entrata (tipo imposta/servizio associato all'ente di riferimento)
- Tipo procedura
- Anno procedura
- Atto scadenza (riferito al tipo di procedura)
- Atto esito (riferito all'atto scadenza)

- Data esito da
- Data esito a.



Attraverso i seguenti livelli di dettaglio, è prevista l'evidenza di apposite informazioni relative agli atti espletati:

- Riepilogo procedure: visualizzazione di una riga per ogni procedura con atti da espletare contenente:
  - il numero di procedure (inteso come occorrenze di identificativi procedura diversi)
  - il numero di atti (inteso come atti esitati riconducibili alla procedura contando una sola volta l'occorrenza a livello di codice fiscale/identificativo procedura/codice atto esito)
  - il numero di codici fiscali (con atti esitati facenti parte della procedura contando una sola volta l'occorrenza per codice fiscale/tipologia di procedura)
  - l'importo aggredito per procedura (inteso come importo "solo tributo" associato agli atti specificati parametricamente contando una sola volta il debito dell'ingiunzione; ad esempio per il fermo amministrativo il primo atto "significativo" è il preavviso di fermo, quindi, l'aggredito è conteggiato sulla prima occorrenza di tale atto)
  - l'importo incassato per procedura (è l'importo riscosso attribuibile ad un atto della procedura)
  - l'importo residuo per procedura (è la differenza tra importo aggredito ed importo riscosso)
  - l'importo confluito in altra procedura (importo residuo della procedura confluito in altra procedura - determinato nel momento in cui l'importo è aggredito da altra procedura)
  - l'importo oneri maturati (importo oneri di maturati per la procedura come previsto da D.M. 21 Novembre 2000)
  - l'importo oneri riscossi (importo oneri maturati per la procedura come previsto da D.M. 21 Novembre 2000 che risulta riscosso)
- Dettaglio procedura: visualizzazione di una riga per ogni singola tipologia di espletamento atto relativa alla procedura coattiva selezionata contenente:

- il numero di occorrenze (atti raggruppati per codice fiscale/identificativo procedura)
- il numero di codici fiscali (con atti esitati facenti parte della procedura selezionando contando una sola volta l'occorrenza per codice fiscale/identificativo procedura)
- l'importo aggredito (inteso come importo "solo tributo" associato agli atti specificati parametricamente contando una sola volta il debito dell'ingiunzione; ad esempio per il fermo amministrativo il primo atto "significativo" è il preavviso di fermo, quindi, l'aggredito è conteggiato sulla prima occorrenza di tale atto)
- l'importo riscosso (è l'importo tributo riscosso attribuibile all'espletamento)
- l'importo residuo (è la differenza tra importo aggredito ed importo riscosso)
- il residuo confluito in altra procedura (in corrispondenza dell'ultimo atto di procedura considerato è il residuo confluito in eventuale procedura successiva)
- l'eventuale onere maturato (importo oneri di maturati per l'atto come previsto da D.M. 21 Novembre 2000)
- la quota di onere maturato eventualmente riscosso (importo oneri maturati per l'atto come previsto da D.M. 21 Novembre 2000 che risulta riscosso; valorizzato solo in corrispondenza dell'atto a cui è attribuito il pagamento)

• Dettaglio atto espletato; visualizzazione di una riga per ogni tipologia di atto espletato a livello di codice fiscale/identificativo procedura contenente:
- l'importo aggredito (inteso come importo "solo tributo" associato all'atto selezionato atti specificati parametricamente contando una sola volta il debito dell'ingiunzione)
- importo riscosso (è l'importo tributo riscosso attribuibile all'atto espletato)
- l'importo residuo (è la differenza tra importo aggredito ed importo riscosso)
- il residuo confluito in altra procedura (in corrispondenza dell'ultimo atto di procedura considerato è il residuo confluito in eventuale procedura successiva)
- l'eventuale onere maturato (importo oneri di maturati per l'atto come previsto da D.M. 21 Novembre 2000)
- la quota di onere maturato eventualmente riscosso (importo oneri maturati per l'atto come previsto da D.M. 21 Novembre 2000 che risulta riscosso; valorizzato solo in corrispondenza dell'atto a cui è attribuito il pagamento)

• Dettaglio atto/identificativo procedura: visualizzazione di una riga per ogni ingiunzione collegata all'atto espletato dell'identificativo procedura selezionata contenente:
- il riferimento dell'ingiunzione
- la data entro di espletamento dell'atto
- l'eventuale possidenza associata alla scadenza (ad esempio la targa del veicolo in caso di iscrizione del fermo amministrativo).

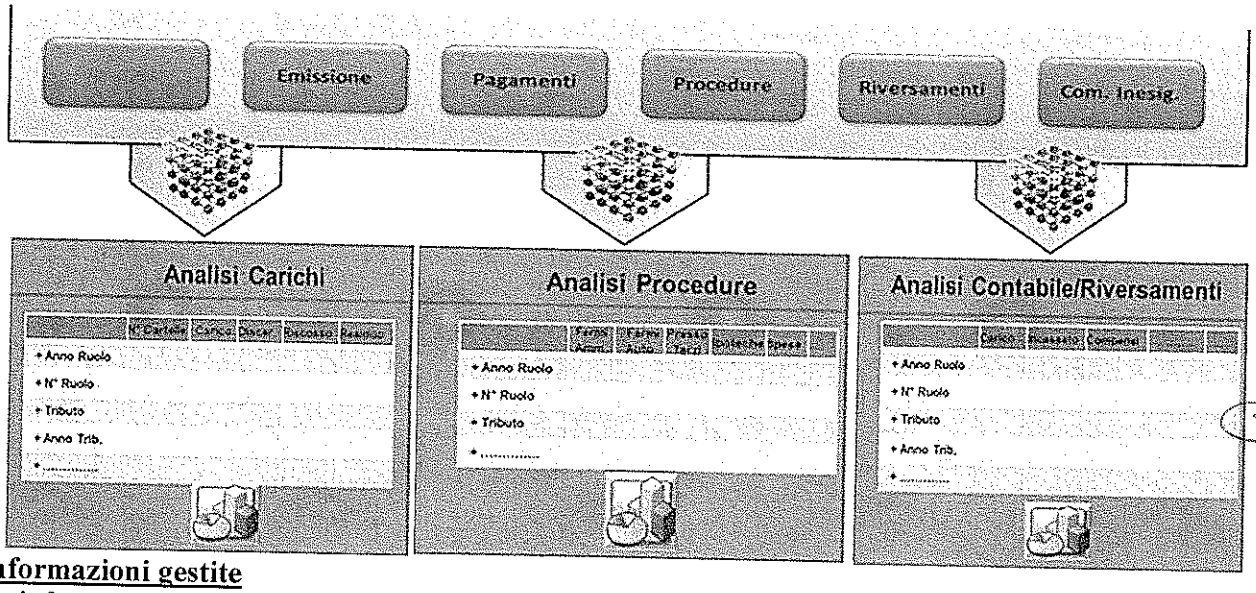
Per ogni livello di dettaglio è prevista la produzione di layout di stampa e l'estrazione in formato Excel con le medesime informazioni previste dalla funzione di visualizzazione.

4.a.7.2.5 Monitoraggio Ruoli e Comunicazioni di Inesigibilità

Per il servizio di supporto alla gestione delle quote inesigibili presentate dai precedenti concessionari della riscossione e dall'Agente della Riscossione con riferimento alle disposizioni degli artt. 19 e 20 del D.lgs. 112/99 viene utilizzato uno specifico modulo applicativo web-based che consente, tramite l'acquisizione dei flussi di rendicontazione dell'Agente della Riscossione (Equitalia) e delle Società concessionarie della riscossione, un controllo costante dell'andamento della riscossione sulle quote residue, sull'efficacia della azioni attivate, con dettagli per anno di emissione dei ruoli, tipologia di entrata, anno di riferimento del tributo; sono inoltre presenti strumenti di analisi (attivabili sull'intera banca dati o su un campione ristretto, selezionabile tramite filtri), comprensivi di viste e report.
Il sistema proposto consente di verificare le attività svolte da Equitalia sui Ruoli, di controllare le Comunicazioni di Inesigibilità e le richieste di Rimborso degli oneri ed inoltre consente di estrapolare alcune o tutte le partite da trasmettere al sistema "Riscossione coattiva" per la successiva gestione delle attività di Recupero delle quote inesigibili.
Il Sistema, con l'ausilio di un flow, consente di visualizzare, controllare in modo formale e massivo le Comunicazioni di Inesigibilità ed inoltre di effettuare dei controlli sostanziali su un campione di partite,



definito sulla base di filtri di sistema personalizzabili; è possibile definire l'iter da seguire per il controllo delle Comunicazioni di Inesigibilità, in relazione a quanto deliberato a livello Ente e comunque nel rispetto della normativa.



Informazioni gestite

Le informazioni gestite per la formazione della banca dati di supporto al monitoraggio dei ruoli si basa sulle seguenti fonti:

- Stato della Riscossione
- Download di Monitor Enti
- Anagrafe del Comune ed Enti esterni (facoltativa)

Stato Della Riscossione

Vengono acquisiti tutti i flussi dello stato della riscossione, dal 2000 alla data di attivazione del progetto, relativi ai seguenti eventi:

- formazione cartella o avviso di pagamento o avviso di accertamento (FR1-F)
- notifica cartella o avviso di pagamento o avviso di accertamento (FR1-N)
- riscossioni (FR3)
- riversamenti (FR4)
- quietanze di Riversamento (FR5)
- sgravio (FR2-S)
- avvenuto rimborso al contribuente a seguito di sgravio (FR2-B)
- discarico articolo di ruolo (FR2-D)
- richiesta rimborso spese esecutive a seguito di sgravio (FR2-E)
- annullamento di un coobbligato (FR2-N)
- sospensione (FR2-P)
- revoca sospensione (FR2-C)
- maggior rateazione (FR2-R)
- decadenza della maggior rateazione (FR2-U)
- revoca maggior rateazione (FR2-V)
- procedure esecutive (FR1-E)
- comunicazione di inesigibilità (FR2-M)
- avvenuto discarico per inesigibilità (FR2-K)

Download Monitor Enti

I dati acquisiti dallo Stato della Riscossione, vengono integrati e bonificati con quelli resi disponibili da Monitor Enti tramite i servizi di Download. Le principali categorie di dati gestiti sono:

- anagrafica contribuente

- relazione minuta di ruolo – numero ruolo
- cartella o avviso di pagamento o avviso di accertamento con relativi dati di notifica
- riscossioni
- riversamenti
- sgravio e discarico articolo di ruolo
- sospensione ed eventuale revoca sospensione
- maggior rateazione ed eventuale revoca maggior rateazione
- procedure esecutive con relative spese
- comunicazione di inesigibilità e richiesta rimborso spese

Anagrafica

I dati dello Stato della Riscossione sono carenti dei dati anagrafici i quali vengono acquisiti dal download di Monitor Enti di Equitalia. Questi possono essere inoltre integrati ed aggiornati con i dati anagrafici acquisiti da diverse fonti quali:

- Anagrafe del Comune
- Camere di Commercio
- SIATEL

4.a.7.3 RENDICONTAZIONE AGLI ENTI

È prevista la rendicontazione dei pagamenti sia su supporto cartaceo che su supporto informatico, in genere abbinata con il riversamento, distinta per Ente, con dettaglio di contribuente, avviso, tributo, quietanza. La rendicontazione su supporto informatico viene effettuata con tracciato standard di sistema e, inoltre, con i tracciati ministeriali (esempio tracciati IMU).

Per il codice della strada, fase coattiva, viene effettuata la rendicontazione dei pagamenti su uno specifico tracciato che permette di dettagliare gli incassi effettuati.

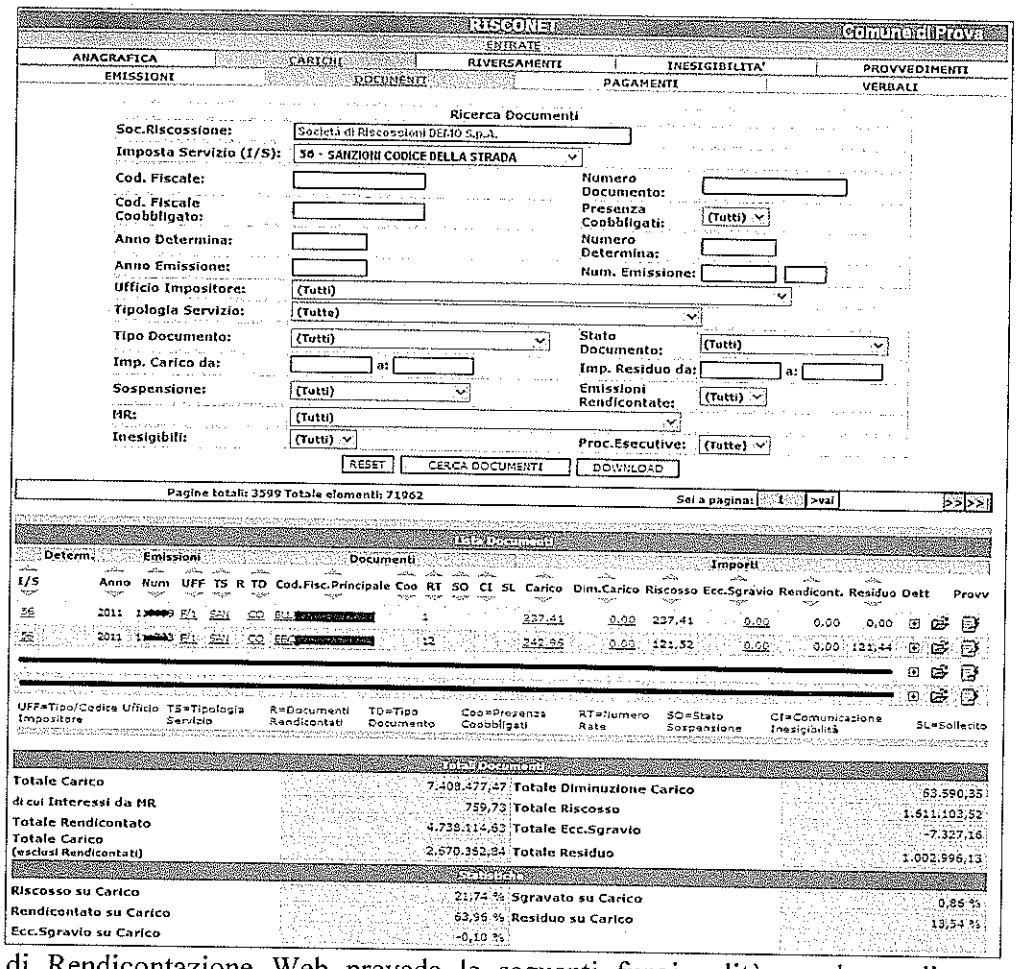
È, altresì, prevista la rendicontazione agli Enti via web con il sistema di Rendicontazione on line della soluzione informativa utilizzata, che consente una navigazione dinamica tra i dati di sintesi e di dettaglio. Al fine di agevolare le attività di indagine della rendicontazione sono disponibili delle aree dedicate di filtro di ricerca; vengono inoltre esposte le conseguenti totalizzazioni ottenute dalla selezione impostata. Il sistema di Rendicontazione on line è uno strumento di comunicazione tra Società di Riscossione ed Enti che si è dimostrato fondamentale ed essenziale, ai fini di un rapporto basato sulla trasparenza tra chi emette il carico e chi gestisce la riscossione delle diverse Entrate.

Gli Enti hanno la possibilità di avere la visualizzazione ed il controllo dell'andamento della riscossione in completa autonomia, con uno strumento sempre disponibile (h24 e 7giorni su 7) senza dover costantemente chiedere ed attendere risposte dalla Società di Riscossione.

L'applicativo è stato realizzato con un concetto di gerarchia di navigazione che consente, partendo dal dato aggregato, in base ai filtri di ricerca impostati, di accedere all'informazione di dettaglio (ad esempio partendo dalla situazione della lista di carico, si può avere l'elenco dei singoli documenti e dei tributi correlati, evidenziando lo stato del carico ed i relativi documenti saldati e/o residui).

Quindi, l'Ente in totale autonomia può:

- Visualizzare i dati di tutte le proprie Entrate e avere una visione unica delle emissioni e delle riscossioni sia della fase bonaria che coattiva, con analisi degli indici di riscossione, l'elenco delle posizioni residue;
- Visualizzare le immagini dei documenti e dei bollettini di pagamento correlate con gli avvisi e gli incassi;
- Emettere provvedimenti (sospensioni, maggior rateazioni, discarichi, etc.), con possibilità di poter interagire direttamente con il contribuente, ed emettere comunicazioni e stampe dei piani di ammortamento;
- Visualizzare i dettagli delle singole fatture/avvisi con le relative note;
- Mantenere un unico prodotto standard di comunicazione tra i diversi uffici e per tutte le tipologie di Entrate.



Il modulo di Rendicontazione Web prevede le seguenti funzionalità per la rendicontazione della Riscossione delle Entrate, sia nella fase ordinaria che coattiva:

- Interrogazione per anagrafica con possibilità di mirare a quelle con procedure coattive;
- Interrogazione dei carichi con viste specifiche per: emissione, documento, pagamento, verbale, con possibilità di visualizzare in dettaglio: tributi, rate, procedure, note;
- Visualizzazione immagini relative a documenti e bollettini di pagamento correlati con gli avvisi e gli incassi (tramite il modulo di gestione informatica delle immagini);
- Interrogazione dei riversamenti con viste specifiche per: riversamento, emissione; con possibilità di assumere le vesti dell'Ente impositore o dell' Ente beneficiario;
- Interrogazioni per inesigibilità con viste specifiche per: comunicazione, documento;
- Inserimento puntuale dei provvedimenti di: sospensione, maggior-rateazione, discarico, annullamento coobbligato, revoca sospensione, revoca maggior-rateazione; nota di credito;
- Inserimento massivo delle revoche di maggior-rateazione e delle sospensioni;
- Interrogazione dei provvedimenti con specifiche azioni di: chiusura, riapertura, annullamento, convalida, stampa;
- Download dei dati;
- Stampe puntuali e massive.

4.a.7.4 INTERAZIONE CON IL CITTADINO

Il sistema proposto, mediante una specifica piattaforma applicativa, consente al cittadino/ contribuente di poter interagire con gli Enti associati, con funzioni on-line, sempre disponibili.

I contribuenti avranno a disposizione un Portale dei Pagamenti per le diverse Entrate gestite, con accesso libero, ed un servizio di Estratto Conto On-line, accessibile tramite userid e password; l'accesso a tale servizio può essere consentito anche tramite integrazione con sistemi di autenticazione esterni resi disponibili dalla Committente in modalità di Single Sign-On.

La piattaforma per l'interazione con il contribuente è predisposta per erogare un servizio di comunicazione-relazione con il contribuente, tale da mettere ognuno nelle condizioni di monitorare la propria posizione, consentendo la visualizzazione di tutti i rapporti (Estratto Conto) gestiti tramite il servizio proposto, con dettaglio delle scadenze (rate), e dello storico dei pagamenti effettuati.
Per tutte le posizioni con residuo, può essere effettuato il pagamento della singola rata o dell'intero documento.
La fornitura software delle componenti applicative dei pagamenti si presenta caratterizzata dai seguenti macro-ambiti funzionali:

- Ambito operativo per l'utente finale (cittadino/impresa);
- Ambito di amministrazione – Back-Office.

Ambito operativo per l'utente finale (cittadino/impresa)
Rappresenta la componente applicativa web di front-end della piattaforma che consente al cittadino/impresa l'accesso ai diversi servizi di pagamento/informazioni resi disponibili e che si articolano in:

- Estratto conto
- Pagamento OnLine

4.a.7.4.1 Estratto Conto

Il modulo Estratto Conto della Piattaforma dei Pagamenti del sistema informatico utilizzato per il servizio consente al Contribuente, autorizzato all'accesso, di visionare la propria situazione debitoria in carico presso la Committente; pertanto potrà visualizzare, tramite internet, i propri carichi residui, i pagamenti già effettuati e quelli eventualmente ancora da effettuare, con possibilità di effettuare il pagamento dei documenti a saldo o delle singole rate; è inoltre possibile visualizzare il dettaglio degli importi e delle voci, che hanno determinato il debito e le scadenze di pagamento in relazione agli importi dovuti. La situazione del carico del Contribuente viene acquisita in real-time.
Tramite il portale saranno disponibili: avvisi (avvisi di pagamento, accertamenti, ingiunzioni, solleciti, etc.) con dettaglio delle scadenze (rate) e dello storico dei pagamenti; immagini delle stampe (avvisi bonari, intimazioni, ingiunzioni, solleciti, relate di notifica, discarichi, comunicazioni inerenti le procedure cautelative ed esecutive) inserite nel fascicolo del contribuente e relative alla pratica
L'applicazione di Estratto Conto si presenta costituita da due macro sezioni:

- Sezione Atti Insoluti
- Sezione Atti Storici (Saldati)

Ciascuna macro sezione consente:

- la visualizzazione della Lista degli atti insoluti / storici, dove viene evidenziata rispettivamente l'importo residuo da pagare a saldo e l'importo saldato per la chiusura dell'atto.
- la visualizzazione del Dettaglio dell'atto, che si presenta a sua volta costituita dalle seguenti parti:
  - la visualizzazione degli importi totali iniziali e residui riguardanti il carico, i diritti di notifica, i compensi di riscossione, gli interessi di mora ed eventuali altre spese (ad es. a seguito di procedure di contenzioso in corso)
  - la visualizzazione delle rate pagate e non pagate
  - la visualizzazione dei movimenti di incasso (ed eventuali sgravi) pervenuti al sistema o generati dallo stesso.

L'accesso è consentito solo dietro riconoscimento preventivo del contribuente (User-ID e Password). La Soluzione prevede un accesso "master", mediante il quale la Società di Riscossione e gli Enti, per i propri contribuenti e le proprie entrate, possono effettuare attività di consulting ai contribuenti attraverso strutture di Help Desk.

4.a.7.4.2 Pagamento OnLine

Tramite la Piattaforma dei Pagamenti, i contribuenti possono effettuare il pagamento on-line per i documenti insoluti, scegliendo tra il pagamento della singola rata o dell'intero documento, con il calcolo di eventuali oneri maturati per ritardato pagamento, proposti in automatico dal sistema.



Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
Entrate
00006868 00004FF6 WOTMLD01
00024978 09/12/2015 10:31:22
4578-00088 352EB25417A8DA88
IDENTIFICATIVO: 01141047992517
0 1 14 104799 251 7

Il sistema, accessibile tramite web e mobile, consente il pagamento tram pagamento, quali ad esempio: Carte prepagate, Carte di credito, Pagobancomat, etc. Il documento o la rata da pagare può essere selezionata tramite il sistema Es in una specifica form gli estremi del documento o del bollettino da pagare. In entrambi i casi il sistema rende disponibile l'importo da pagare attualizzato con eventuali oneri ed interessi maturati per ritardato pagamento.
Nel caso dell'Estratto Conto, l'accesso al sistema avviene tramite User-id e password, mentre per il pagamento del singolo documento/rata l'accesso al sistema è libero e quindi accessibile anche ad utenti non registrati.

4.a.7.4.3 Ambito di amministrazione – Back-Office

Rappresenta la componente applicativa web di back-office della piattaforma, con cui si è in grado di svolgere l'attività di amministrazione e di configurazione dei servizi ed il monitoraggio delle transazioni di pagamento effettuate, sia attraverso i diversi canali di accesso, sia attraverso i molteplici strumenti di pagamento.

4.a.7.5 GESTIONE INFORMATICA DELLE IMMAGINI

Le immagini dei documenti delle pratiche sono gestite tramite uno specifico modulo applicativo del sistema consente di acquisire ed archiviare le immagini dei documenti e renderle poi visibili ed accessibili sia tramite le funzione del sistema stesso che tramite integrazione con il sistema di gestione delle Entrate, il sistema di rendicontazione agli Enti e il sistema di Estratto conto ai cittadini. Le immagini possono essere acquisite sia tramite flussi che con funzioni on-line.

Processi batch per caricamento immagini

Per popolare il sistema di gestione informatica delle immagini sono stati realizzati dei processi del tutto automatizzati che permettono di inserire immagini e dati in modo massivo.
Tali processi sono organizzati per tipologia in base alla provenienza dei documenti, agli standard utilizzati e alle tipologie di immagini.
Per ogni tipologia sono gestiti i formati delle immagine PDF e TIF e un tracciato record di interscambio dati.
I processi di acquisizione sono asincroni e cioè che il flusso dei dati e delle immagini possono essere elaborati separatamente e senza un ordine di priorità e sono tutti automatizzati e schedulati secondo le specifiche esigenze della Committente.

Processi on-line per caricamento immagini

Nelle interfacce di navigazione di del modulo applicativo sono state progettate opportune funzionalità che permettono, ai soli utenti autorizzati, di inserire nuove immagini e quindi di renderle pubbliche a tutti i fruitori del sistema. L'operatore può caricare a sistema immagini già presenti sulla propria postazione di lavoro o acquisita tramite scanner.
Tali immagini, tramite specifiche funzioni, possono essere indicizzate o collegate ad uno specifico documento selezionato. I formati accettati sono gli stessi previsti per le fasi batch e quindi PDF e TIF.
Sono gestite sia le fasi di inserimento di immagini relative ad un nuovo fascicolo, sia le fasi di sostituzione di immagini già caricate.
Le immagini gestite sono relative agli avvisi bonari, intimazioni, ingiunzioni, solleciti, relate di notifica, bollettini di pagamento, comunicazioni inerenti le varie procedure coattive.
Funzioni on-line consentono il caricamento di qualsiasi tipologia di documento e di correlarlo ad una specifica pratica e di inserirlo in fascicolo del contribuente.
Il modulo applicativo permette di associare a videate delle applicazioni proposte, una o più immagini, con visualizzazione immediata del documento e di eventuali allegati, utili per la gestione delle pratiche.
Grazie alla possibilità di ricerca evoluta, che aggrega in modo informatico immagini inserite, è possibile creare dei *fascicoli virtuali del contribuente*, aggregando tutte le immagini dei documenti ad esso associati.
Il personale della Committente, degli Enti associati ed i contribuenti hanno la possibilità di accedere a tutte le informazioni registrate nel tempo per ogni posizione debitoria di propria competenza e che concorrono a formare il "profilo" del Contribuente.

I.C.A. Società Unipersonale s.r.l.
Sede amministrativa: 19124 La Spezia - Viale Italia, 136
Creset - Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A.
Sede amministrativa: MILANO - Via Fellre,75

Le principali caratteristiche del modulo sono:

- Acquisizione di documenti mediante qualsiasi scanner
- Acquisizione di documenti prelevandoli da file immagine, presenti nel proprio p.c. o nella rete aziendale
- Acquisizione di dati ed immagini proveniente da flussi esterni (mondo Entrate)
- Acquisizione di dati ed immagini proveniente da enti esterni (esempio PosteItaliane)
- Gestione di varie tipologie di utenti con ruoli diversi per la gestione e visualizzazione delle immagini
- Funzioni avanzate di ricerca, sia per transazioni che per ogni dato presente in archivio
- Gestione delle coordinate fisiche di dove ritrovare il documento che si sta visualizzando, per agevolare i normali controlli burocratici dei documenti originali
- Possibilità di ristampare il documento in ogni momento da tutte le postazioni di consultazione, senza dover ricorrere a fotocopie dell'originale
- Economicità e facilità di fruizione dell'applicazione che si propone come soluzione web based
- Integrazione con il sistema Entrate per la visualizzazione delle immagini correlate alle pratiche relative ai dati presenti su alcune pagine del sistema Entrate
- Integrazione con il sistema di Rendicontazione Enti ed Estratto conto online
- Integrazione con sistemi esterni tramite Web Services, con richiesta di servizi e restituzione delle immagini richieste.

Nel dettaglio, il sistema proposto consente di produrre un fascicolo per codice fiscale; i "fascicoli" contengono tutte le informazioni collegate ai CF in esame e presenti all'interno del sistema.

4.a.8 SERVIZIO DI SUPPORTO AL RECUPERO DELLE QUOTE INESIGIBILI

Le attività gestite da tale modulo software sono relative ail servizio di supporto alla gestione delle quote inesigibili presentate dai precedenti concessionari della riscossione e dall'Agente della Riscossione, con riferimento alle disposizioni degli artt. 19 e 20 del D.lgs. 112/99, sono le seguenti:

- Acquisizione dati dal sistema degli Agenti della Riscossione;
- Acquisizione dati da Società di Riscossione;
- Visualizzazione e monitoraggio dati;
- Controlli massivi;
- Acquisizione delle possidenze;
- Analisi delle Comunicazioni d'inesigibilità ed Interazione con Agenti della Riscossione e Società di Riscossione;
- Riscontro Inesigibilità.

4.a.8.1 Acquisizione dati da Sistema degli Agenti della Riscossione

Tramite apposite funzionalità automatiche il sistema consente di acquisire le informazioni messe a disposizione dagli Agenti della Riscossione, tramite lo Stato della Riscossione, relativamente a tutti gli eventi riguardanti i propri carichi messi a ruolo. Il download dal portale di Equitalia dei dati dello Stato della Riscossione può essere effettuato dal personale dell'Ente o eventualmente, dal personale dell'RTI con la necessità di avere le credenziali per l'accesso al portale.

A completamento delle informazioni è prevista anche la disponibilità di acquisire a sistema i corrispondenti flussi telematici di formazione dei ruoli forniti dall'Ente e di cartellazione (record FR1 evento "F" - Formazione della cartella).

4.a.8.2 Acquisizione dati da Società di Riscossione

Analogamente a quanto previsto al punto precedente vengono rese disponibili apposite funzionalità automatiche per l'acquisizione delle informazioni relative a tutti gli eventi riguardanti i carichi posti in riscossione tramite Società di Riscossione e resi disponibili tramite le rendicontazioni previste sia da Monitor Enti di Equitalia che da eventuali altri prodotti di mercato. La suddetta rendicontazione dovrà prevederà e anche gli eventi relativi alle Procedure esecutive/cautelative e alle Comunicazioni di Inesigibilità.

4.a.8.3 Visualizzazione e monitoraggio dati

Specifiche funzioni consentono di visualizzare i dati del sistema, sia in modo aggregato che a livello di dettaglio con diversi filtri di selezione e di avere una quadratura per il monitoraggio delle Partite elaborate, saldate, in Comunicazione di Inesigibilità e residue.

4.a.8.4 Controlli massivi

Consente di effettuare controlli inerenti la correttezza ed il rispetto dei termini sulla totalità dei dati acquisiti sui seguenti eventi:

- Notifica effettuata entro i termini normativi/convenzionali;
- Comunicazione di inesigibilità inviata entro i termini normativi/convenzionali;
- Corretta determinazione e ripartizione delle spese.

4.a.8.5 Acquisizione delle possidenze

Viene gestita la richiesta ed il caricamento massivo delle possidenze. Attualmente tale servizio può essere attivato esclusivamente per l'accesso alla banca dati dell'ACI, per vincoli normativi. Tale prodotto ha una sua interfaccia di monitoraggio Web che il cliente stesso può tenere sotto controllo per poter verificare lo stato dei lavori di Richiesta e di Risposta. Il cliente autorizzato è anche in grado di confermare i dati pervenuti.

L'acquisizione delle possidenze può essere effettuata anche tramite di funzioni puntuali tramite l'accesso a banche dati esterne quali ad esempio Siatel.

4.a.8.6 Analisi delle Comunicazioni d'inesigibilità ed interazione con Agenti della Riscossione e Società di Riscossione

Mediante un flow operativo, consente di generare commesse di partite su cui effettuare attività di analisi attraverso le seguenti macro funzioni:

- Verifica delle Comunicazioni di Inesigibilità e delle Spese
- Produzione report di controllo e documentativi nel rapporto con gli Agenti della Riscossione e le Società di Riscossione
- Monitoraggio delle richieste e delle risposte degli Agenti della Riscossione e delle Società di Riscossione, previste dall'iter normativo/convenzionale
- Attivazione delle azioni conseguenti agli esiti delle verifiche in relazione alle regole previste dall'iter normativo/convenzionale
- Confronto tra le possidenze raccolte dall'Ente e le Procedure esecutive attivate dagli Agenti della Riscossione.

4.a.8.7 Riscontro Inesigibilità

Consente di riscontrare l'effettiva Inesigibilità per determinati codici fiscali selezionabili mediante dei filtri parametrizzabili dall'operatore dell'Ente (nulla tenenti, irreperibili, importi rilevanti).

In caso di riscontro positivo nella ricerca dei beni del contribuente, l'Ente potrà richiedere all'Agente della Riscossione/Società di Riscossione l'attivazione di nuove procedure sulla base dei beni riscontrati.

Sulla base degli esiti riscontrati dai controlli effettuati potranno essere effettuate le seguenti azioni:

- Emissione del diniego del diritto al discarico ad Equitalia o alla Società di Riscossione per i ruoli con verifiche formali ko e per ruoli con verifiche di merito ko
- Richiesta ad Equitalia di riattivazione della riscossione a seguito di analisi dei contribuenti con beni aggredibili e impossibilità di valutare il possesso del bene al momento dell'accesso ad Anagrafe Tributaria di Equitalia
- Predisposizione degli elenchi delle quote da discaricare ad Equitalia per le Comunicazioni di Inesigibilità riscontrate corrette e comunque non rientranti nei punti precedenti.

4.b ORGANIZZAZIONE A DISPOSIZIONE PER L'ATTIVITÀ DI RECUPERO DEL CREDITO

4.b.1 L'AREA STRATEGICA

Particolare attenzione va rivolta al settore **Audit,** composto da 14 risorse e che opera negli ambiti di seguito specificati:

- **Audit Strategico**

  Analizza le attività di definizione e comunicazione degli obiettivi strategici di business e di

rischio correlato, verificando nel tempo la coerenza dei comportamenti gestionali, tattici/operativi rispetto alle strategie/obiettivi impartiti, analizzando gli eventuali scostamenti; a questa categoria viene di fatto compreso **l'audit sulle frodi,** il quale rileva malversazioni/frodi perpetrate ai danni dell'azienda da parte di dipendenti e/o soggetti esterni.

- **Audit tecnico-operativo**
  Verifica/valuta l'adeguatezza, regolarità, affidabilità e funzionalità dei sistemi e processi/procedure, dei metodi (codificazione) e delle risorse in rapporto agli obiettivi, delle autorizzazioni, delle strutture organizzative.
- **Audit di Conformità**

Certificazioni:

- **Compliance** - *Rilasciata da DASA Raegister*: Per prevenire il rischio di non conformità dell'attività aziendale alle norme "*laws, rules and procedures*". Implementare e consolidare il rapporto fiduciario con la clientela e, in senso ampio, con gli *stakeholders.*
- **ISO 9001** - *Rilasciata da Bureau Veritas*: Per dimostrare che la qualità del sistema di gestione è stata trovata conforme rispetto ad uno standard di eccellenza. E' rilasciata da un ente di certificazione indipendente, la certificazione dimostra ai clienti che l'azienda ha approntato tutte le misure interne necessarie per rispondere ai requisiti qualitativi previsti.
- **Revisione Contabile** - *Rilasciata da KPMG:* Per il controllo della regolare tenuta della contabilità sociale, della corrispondenza del bilancio alle risultanze delle scritture contabili e dell'osservanza delle norme stabilite dal codice civile per la valutazione del patrimonio sociale.

L'Internal Audit, d'intesa con le sopracitate Società ed il Reparto Legale, assicura l'effettiva attuazione del sistema di controllo (procedure previste e regolarità dei comportamenti) per la conformità dei processi alla regolamentazione interna (procedure) e esterna (leggi). Assistenza nelle attività di analisi, redazione, ed aggiornamento di procedure nonché verifica dell'implementazione delle stesse; Individuazione dei rischi operativi sottostanti alle aree aziendali; Monitoraggio e aggiornamento degli aspetti normativi, legali e regolamentari (con riferimento ad es. al D.Lgs. 231/2007, D.Lgs 231/2001; D.L. 11/2010; D.Lgs 81/2008).

In particolare si evidenzia il **Settore Quality Control**:

L'attività di Quality Control in Azienda è rivolta alla verifica della corretta gestione delle pratiche affidate ai singoli esattori, operatori di Phone Collection e Recuperatori, al fine di evidenziare eventuali FRODI e/o violazioni al codice Deontologico, alla Privacy, all'Antiriciclaggio.

Viene effettuata la valutazione delle segnalazioni pervenute al Settore Gestione disservizi e reclami.

Inoltre, a tal uopo, vengono effettuati interventi formativi/correttivi su rete esattoriale, Phonia, Referenti di Filiali ed Amministrativi.

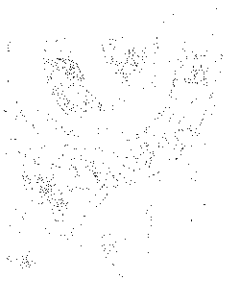
4.b.2 IL SETTORE INFORMATION TECNOLOGY

Rappresenta il cuore di tutto il gruppo. È un settore interno all'azienda che fornisce costante supporto a tutti i reparti aziendali e permette l'integrazione tra i sistemi informatici dell'azienda e delle committenti. Tutti i gestionali presenti in azienda vengono continuamente perfezionati e modellati per garantire la sicurezza dei dati contenuti e per agevolare le attività lavorative di tutti i department aziendali.

I compiti del gruppo IT vengono stabiliti in maniera dettagliata da un Funzionigramma che stabilisce le mansioni di ogni singola risorsa al fine di definire l'intero iter di sviluppo, dall'analisi alla manualistica.

Il gruppo IT è costituito da diverse aree: *Analisi; - Sviluppo software; - Ricerca software; - Sistemi; - Helpdesk; - Documentazione; - Formazione; - Data quality e BI.* - Tutte le attività del reparto IT sono disciplinate attraverso un flusso informativo gestito da un software di ticketing e bugfixing. Ogni richiesta di implementazione e modifica viene così notificata al reparto di @Analisi. Esso esamina le richieste pervenute in base alla loro urgenza e criticità, provvedendo, seguendo il flusso di lavorazione determinato da un apposito flowchart, a determinare il ciclo di lavorazione, assegnando il ticket alle singole risorse.

Di fatto il reparto di @Analisi si interpone come unico referente tra il "cliente" (esterno od interno) ed il reparto di @Sviluppo Software. La logica è che l'utente fruitore sia astratto dal reparto di sviluppo, per evitare inquinamenti funzionali.



La richiesta, qualora ritenuta pertinente, viene analizzata con il richiedente e solo in seguito verrà assegnata ad una o più risorse identificate del reparto di @Sviluppo Software, che si occuperà dell'implementazione. Lo sviluppatore si interfaccerà con l'analista per eventuali chiarimenti e poi procederà con la scrittura del codice. La scrittura del codice e la alpha e beta release sono seguite da un'attenta operazione di debug effettuata da un gruppo preposto.
Il reparto di @Sviluppo Software si sostanzia di risorse senior opportunamente formate sui processi di gestione del credito. A latere della divisione IT è stata introdotta in azienda un reparto dedicato alla ricerca e sviluppo di una nuova piattaforma software scritta in tecnologie front-end e che porterà il gruppo verso applicazioni cloud di tipo Software as a Services. Tale progetto è denominato recuper@2.0
Ogni nuova implementazione e/o modifica viene seguita da un'approfondita documentazione sia tecnica che operativa pubblicata direttamente nella sezione "Manuali" di Recuper@. Il manuale, in formato strutturato, è consultabile dagli utenti con l'identificazione del proprio profilo account, in modo da fornire informazioni mirate all'area pertinente, mantenendo comunque alto il livello di sicurezza e riservatezza.
La produzione di documentazione è di dominio di un reparto ad hoc @Documentazione. Allo stesso reparto fanno capo le responsabilità formative, per le quali vengono periodicamente schedulate sessioni ad hoc sulle nuove implementazioni che di volta in volta saranno disponibili. Allo stesso modo sono schedulati i corsi che vengono denominati Welcome. Essi sono somministrati, in modo personalizzato, agli ingressi delle nuove risorse.
Le necessità di assistenza operativa vengono supportate dal personale del reparto @HelpDesk, che rende la sua disponibilità rispondendo su chiarimenti, anomalie e supporto nell'utilizzo degli applicativi presenti in azienda, sia di tipo Office Automation e gestionali.
Una notazione particolare è dovuta al gruppo @Data quality & BI. Esso è responsabile della "qualità dei dati" presenti nei repositories e della loro certificazione. In capo alle stesse risorse è affidata la congruenza delle statistiche e delle reportistica istituzionale che è prodotta tramite la piattaforma SAP/Business Objects.
Infine il gruppo @Sistemi è modulato su più risorse che si occupano distintamente ma in maniera sinergica della configurazione e manutenzione dei sistemi informatici, relativi alle strutture hardware server, networking e postazioni di lavoro client., nonché dei sistemi di comunicazione intersede e verso/da il mondo esterno (sistemi di telefonia, VDC, etc). Viene curato inoltre l'interfacciamento con i sistemi informativi dei clienti integrando sulla nostra rete con apposite politiche di sicurezza dei dati i loro sistemi permettendo ai nostri operatori di usufruire in maniera diretta di queste risorse esterne. Le operazioni di manutenzione, ottimizzazione, riprogettazione e adeguamento delle strutture che questo gruppo effettua quotidianamente, vengono eseguite con appositi strumenti di monitoraggio, data recovery, tracking, analisi che permettono di adeguare e correggere eventuali problematiche nel minor tempo possibile e nella maniera più efficace, operando con policy di business continuity, limitando comunque al massimo l'impatto su tutto ciò che attiene i database ed i sistemi di comunicazione di phonia che sono alla base della struttura dei call center. A tal scopo, il reparto è operativo h24 per 365 gg. La sinergia con i fornitori di TECNOLOGIA e questo gruppo (provider Telefonici e di Reti dati internet e intranet intersede, fornitori Hardware Server e PC), sia relativa alla trasmissione dei dati sia all'elaborazione di questi fa si che gli aggiornamenti e le migliorie ai sistemi vengano effettuate con continuità e puntualità.

4.b.3 L'AREA AMMINISTRATIVA

La Creset svolge le attività amministrative attraverso la controllante Firegroup s.p.a. Consta complessivamente di 22 addetti. Ha un alto grado di automazione nella gestione dei dati utilizzando software contabili specialistici e personalizzati interfacciati con i sistemi di gestione del recupero crediti e con i software di gestione delle risorse umane; si serve di strumenti di gestione documentale elettronica, oltre il pacchetto Office. Comprende le funzioni Contabilità e Fisco, Finance, Cassa e Controllo di Gestione

4.b.4 L'AREA OPERATIVA DEL RECUPERO STRAGIUDIZIALE

Sovrintende sia le linee di business che i servizi a supporto.

Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
IDENTIFICATIVO : 01141047992528

Nel nuovo modello organizzativo le linee di business hanno il compito di gestire in maniera specializzata tutto il core business aziendale.
Tali Ambiti sono stati organizzati in team di processo che presidiano in maniera specializzata tutte le fasi: acquisizione del lotto, la gestione del recupero e lo scarico/restituzione delle pratiche. I responsabili delle Linee di business riportano direttamente al Presidente del Consiglio di Amministrazione.
I servizi a supporto del core business sono settori trasversali ad alto contenuto di professionalità che coadiuvano l'attività sia delle linee di business che di tutti gli altri settori strategici.
L'organizzazione attualmente presenta: 9 linee di business e 9 settori trasversali a supporto.
La rete di **Phone Collection** del gruppo è composta da oltre 1065 operatori distribuiti nelle 10 strutture altamente tecnologiche e specializzate su un'area complessiva di circa 4000 mq con complessivamente 950 postazioni. Tutti i nostri phone collection center sono attivi dal lunedì al venerdì (dalle 8:30 alle 20:30) ed il sabato mattina (dalle 8:30 alle 13:00). Per rendere più efficace l'azione di *recupero telefonico* ed offrire all'Ente un servizio di massima qualità ed a elevato valore aggiunto, sono presenti nelle predette strutture **operatori multilingue** (capaci di effettuare il recupero in inglese, francese, spagnolo, tedesco). Operatori addestrati per adottare **tecniche di comunicazione tarate sulle peculiarità geografiche del territorio di appartenenza del debitore** (es. per il Trentino Alto Adige intervengono operatori capaci di dialogare in lingua tedesca), nonché delle abitudini e della cultura dello stesso (es. si presta molta attenzione agli orari in cui si contatta il debitore, per contattarlo nei momenti della giornata in cui vi è maggiore disponibilità all'ascolto).
Tutti i nostri operatori di phone collection, con rapporto di collaborazione certificato da parte della Commissione istituita presso l'università di Modena e Reggio Emilia, svolgono la loro attività in linea con il D.Lgs. 276/03 (riforma Biagi) e la Circolare n. 17/2006 del Ministero del lavoro.
Il servizio di recupero telefonico è caratterizzato dai seguenti passaggi:
• Assegnazione delle pratiche agli operatori, da parte dei team leader, dopo un'attenta valutazione degli skills necessari alla lavorazione stessa e della tipologia di credito da gestire;
• Studio della pratica da parte dell'operatore e pianificazione dell'intervento telefonico. L'analisi della pratica riguarda sia aspetti connessi alla tipologia del credito (anzianità, importo, numero rate/fatture, settore di riferimento – es. finanziario, energetico - caratteristiche del contratto alla base del debito per gestire adeguatamente eventuali obiezioni, etc.) sia aspetti connessi al profilo del debitore (professione, localizzazione geografica, livello istruzione, storico pagamenti, etc.);
• Inserimento delle note di lavorazione, da cui la società mandante può monitorare in *real time* le azioni esperite dall'operatore, le criticità incontrate, eventuali obiezioni rilevate ed altre informazioni utili alla pianificazione delle azioni successive.
La **Rete Esattoriale** di cui il gruppo si avvale è composta da oltre 186 agenti domiciliari distribuiti in maniera capillare su tutto il territorio nazionale. La maggior parte degli agenti esattoriali dispongono del patentino UNIREC il quale riconosce la professionalità degli stessi agenti attraverso un processo rigoroso, trasparente ed imparziale, e garantisce il monitoraggio dei requisiti professionali (giuridici e Relazionali) nel tempo. Va evidenziata la selettiva e scrupolosa valutazione degli agenti esattoriali in quanto oltre ai normali colloqui di selezione vengono effettuati su ogni candidato rigidi e severi controlli. Casellario Giudiziale, Carichi pendenti, pregiudizievoli, protesti sono la base di tutti i controlli che vengono effettuati. Ogni agente esattoriale è dotato di smartphone per l'utilizzo di ***Recuper@ Mobile***

4.c PROCESSI E MODALITÀ PROCEDURALE PER GARANTIRE IL RAGGIUNGIMENTO DEL RISULTATO E LA MINIMIZZAZIONE DEL CONTENZIOSO

A supporto di tutta l'area operativa vi sono i servizi diretti al Core Business e precisamente:

- **Business Support department:** composto da 6 persone dalla formazione specialistica in Ingegneria gestionale, Scienze statistiche e Matematica, in quale funge da ufficio ausiliario a tutte le aree aziendali in particolare all'area operativa per analisi di statistiche e performance e all'area strategica nella formulazione delle offerte da predisporre per i clienti.
- **Settore Formazione:** rappresenta uno dei 5 punti di forza su cui il gruppo ha puntato fin dalle origini.

L'Area Formativa è composta da un Team di formatori, sia interni sia esterni all'azienda, tutti esperti nelle proprie materie, selezionati e misurati dal nostro staff dell'ufficio di formazione.
La formazione alle risorse inizia fin dalla fase di inserimento in azienda, e prosegue con attività formative/informative specialistiche, che vengono erogate a tutti i livelli dell'azienda.
Gli argomenti trattati all'interno delle nostre 15 sale corsi (la maggior parte di esse multimediali) toccano tematiche di **comunicazione** (il modello relazionale del gruppo, le tecniche di recupero crediti telefonico e domiciliare, la gestione di un'obiezione, la trattativa), giuridiche (privacy, antiriciclaggio, diritto societario, procedure concorsuali, decreto ingiuntivo), economiche (le tipologie di pagamento, la gestione di una ricevuta e di un titolo), **comportamentali** (il team building, la leadership, la gestione del tempo, la gestione delle riunioni), informatiche (i software gestionali , Excell, Visio, Power point).
Dal 2010 il gruppo ha sviluppato l'erogazione interna di corsi specifici sul mercato delle Utilities, toccando punti interessanti per il recupero dei crediti, quali: i contratti di utenza e il mercato libero, l'attivazione e la chiusura di un contratto di fornitura, i consumi e le fatture, la morosità e il subentro, la gestione delle obiezioni più ricorrenti.
Nell'ultimo biennio sono state erogate oltre 30.000 ore di formazione, tra attività di aula, on the job e a distanza (elearning), novità introdotta su tutta la rete da un anno.
Attraverso la modalità di formazione a distanza (elearning) gestita direttamente dal nostro ufficio formazione, siamo in grado di organizzare l'attività molto rapidamente e in maniera focalizzata anche bisogni specifici, accelerando il processo formativo verso la rete, decentrandone l'apprendimento, accentrandone i contenuti.
I vantaggi ottenuti in termini di efficienza sono stati notevoli: maggiore rapidità dei tempi di erogazione, aggiornamento continuo, minori costi organizzativi. L'efficacia è controllata attraverso il coinvolgimento dei referenti della rete e la supervisione dell'ufficio di formazione che ne verifica accessi, svolgimenti, contenuti, risultati.
Il materiale a disposizione per la formazione a distanza riflette quello utilizzato nelle modalità di aula, diventando un supporto di approfondimento e aggiornamento utilissimo per la rete. Vi si possono trovare spiegazioni specifiche sull'attività di recupero, sia sotto forma di lettura, che di glossario, di F.A.Q. (le domande più frequenti), di questionari per l'auto-apprendimento.
All'attività formativa a distanza vengono inoltre affiancati incontri d'aula con gli esperti per mantenere elevato il livello di efficacia e permettere a tutta la rete di utilizzare e mettere in pratica quanto appreso.

4.c.1 La riscossione coattiva

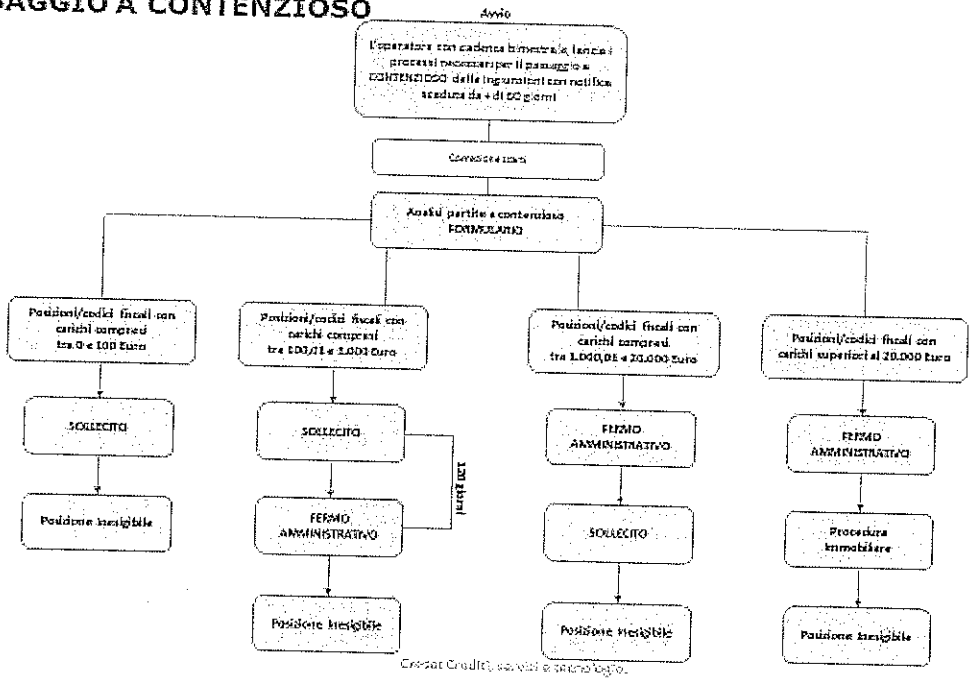
Tutte le posizioni rimaste inevase vengono sottoposte ai processi di riscossione coattiva. Il RTI procederà all'analisi delle posizioni e, nel termine di max 10 giorni lavorativi, procederà alla stampa delle Ingiunzioni Fiscali ex R.D. 639/1910 ed al primo tentativo di notifica per il tramite del servizio postale o messo notificatore. L'elaborazione degli atti prevede il calcolo/aggiornamento degli interessi alla data e, nel caso di TARSU/TARES/TARI il calcolo delle addizionali previste dalla legge (ECA – MECA e Addizionale prov.le).
Per le tipologie di entrata per le quali dovesse rendersi necessario l'invio di un atto recettizio prodromico all'emissione dell'ingiunzione di pagamento - le c.d. intimazioni di pagamento/atti di messa in mora – la società provvederà alla spedizione degli atti – a mezzo lettera raccomandata A.R. - entro le medesime tempistiche riservate alla spedizione delle ingiunzioni fiscali.

4.c.1.1 Attività svolte per garantire l'ottimizzazione dei processi e l'efficacia della riscossione

Ulteriori attività poste in essere al fine di garantire l'efficacia della riscossione coattiva consiste in un attento e strutturato processo di notifica degli atti. Un corretto ed efficiente processo di notifica degli atti è infatti la condicio sine qua non per il raggiungimento di significativi risultati nella riscossione coattiva. I resi postali risultanti dal primo tentativo di notifica saranno pertanto oggetto di verifica nelle banche dati a disposizione al fine individuare il corretto indirizzo presso il quale effettuare un secondo tentativo di notifica.

Con cadenza bimestrale, tutte le ingiunzioni fiscali notificate positivamente che risultano ancora non pagate entro i 60 giorni concessi per effettuare il pagamento, vengono sottoposte alle fasi di riscossione coattiva, seguendo un iter procedurale predefinito, riassunto nella figura che segue:

IL PASSAGGIO A CONTENZIOSO



Tutte le posizioni passate nell'ambiente contenzioso della procedura vengono indistintamente sottoposte alle fasi previste nel flow procedurale.

4.c.1.2 La seconda fase di Phone collection

L'obiettivo di porre il contribuente al centro di tutte le attività, riservandogli il rispetto e l'attenzione dovuta, anche nei casi di potenziale conflitto, ha stimolato lo studio e la realizzazione di una procedura in grado di fornire risultati gratificanti in tempi rapidissimi.

Questa procedura – attivabile più volte nel processo di riscossione - permette di distinguere tra il contribuente che per vari motivi, in qualche modo giustificabili o comprensibili, non ha pagato il dovuto, dai contribuenti abitualmente morosi. La stessa si colloca pienamente nell'ambito dei progetti di esaltazione del dialogo tra Amministrazione e contribuente, evitando inutili atteggiamenti conflittuali, tendendo invece, per quanto possibile, al confronto esplicativo.

Come già evidenziato nel capitolo riguardante l'attività di recupero stragiudiziale, il RTI - per lo svolgimento dell'attività - dispone di un numeroso gruppo di professionisti in grado di dialogare con il contribuente, spiegando e, soprattutto, motivando le richieste di pagamento, fungendo da mediatori tra l'Ente ed i propri cittadini/contribuenti.

Gli operatori dedicati a tale attività dispongono di una procedura che è in grado di storicizzare la posizione di ogni singolo contribuente (la procedura contiene le immagini scannerizzate dei documenti di riscossione e dei relativi referti di notifica), fornendo la possibilità di invitarlo a pagare sulla base di inconfutabili prove. La procedura informatica in uso permette infatti di operare su dati certi e di iniziare le eventuali azioni esecutive su crediti inconfutabilmente liquidi ed esigibili, limitando al minimo i rischi di errore. La digitalizzazione delle immagini permette anche il veloce reperimento dei dati stessi nelle fasi operative e soprattutto, permette all'operatore di phone collection di visualizzare la posizione del contribuente, durante l'attività di sollecito telefonico.

Inoltre la costituzione della banca dati, permettendo ai nostri operatori di dare risposte immediate ai debitori, eviterà che questi ultimi si rivolgano agli uffici comunali sottraendo così tempo alle normali attività dell'Ente.

Negli ultimi anni, la fase di sollecito stragiudiziale, effettuata in modo professionale, ha occupato un posto sempre più importante nei meccanismi della riscossione .



Ministero dell'Economia e delle Finanze
MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00
00006868 00004FF6 WDTMLD01
00024976 09/12/2015 10:31:12
4578-00088 3C17DF1335ACB295
IDENTIFICATIVO 01141047992539
0 1 14 104799 253 6

I vantaggi di questa attività sono innumerevoli:
- meno pratiche in riscossione coattiva
- recupero liquidità in tempi brevi
- minori costi di riscossione coattiva
- data certa del credito
- scansione e archiviazione delle cartoline di ritorno su supporto informatico
- nessuna soluzione di continuità con la fase ordinaria
- aggiornamento costante della banca dati

4.c.1.3 Le comunicazioni di inesigibilità per l'ottenimento del diritto al discarico

Al termine delle attività senza che sia intervenuto il pagamento da parte del contribuente e comunque entro i termini di legge, il RTI trasmetterà all'Ente una comunicazione di inesigibilità relativa alla quota affidatagli in riscossione.

Il documento conterrà:

- gli estremi necessari ad individuare "univocamente" la quota della quale si comunica l'inesigibilità;
- l'elenco delle attività poste in essere per cercare di incassare la quota e la data della loro realizzazione;
- l'eventuale richiesta di rimborso delle spese relative alla notifica dell'atto.
- Il termine di presentazione potrà essere superato nei casi in cui emergano notizie utili alla riscossione della quota nel periodo prossimo alla scadenza del triennio.

4.c.1.4 Procedure di sgravio, sospensione e rateizzazione delle somme

L'Ente interessato, attraverso un'interfaccia web intuitiva e di facile utilizzazione, potrà applicare qualsiasi tipo di provvedimento sulle quote poste in riscossione.

Attraverso l'applicativo messo a disposizione attraverso collegamento Web potrà infatti disporre:

- *lo sgravio/discarico sia parziale che totale con stampa del relativo provvedimento;*
- *le maggiori rateizzazioni e relative revoche (l'applicativo – inserito il numero di rate e il tasso d'interesse – produce il piano di ammortamento, stampa il provvedimento di maggipr rateazione ed i relativi bollettini di ccp);*
- *le sospensioni e le relative revoche;*

4.c.1.5 Modalità di adozione di azioni cautelari

Come precedentemente accennato,tutte le ingiunzioni fiscali notificate e non onorate entro i 60 giorni concessi per effettuare il pagamento, vengono sottoposte al medesimo iter procedurale predefinito che qui di seguito provvediamo a riassumere, evidenziando le azioni cautelari oggetto del presente capitolo:

- *per importi fino a 100 Euro*

è prevista la produzione e l'invio per posta ordinaria di un sollecito di pagamento;

- *per importi dai 100 ai 1.000 Euro*

è prevista la produzione e l'invio per posta ordinaria del sollecito di pagamento in ossequio alle disposizioni contenute nella Legge di stabilità 2013;
decorsi 120 giorni dall'invio del sollecito di cui al precedente alinea, tutti i codici fiscali vengono trasmessi all'ACI/PRA mediante flussi HTML generati dalla nostra procedura per verificare l'eventuale possidenza di autoveicoli registrati;
per i contribuenti che dovessero risultare intestatari di autoveicoli viene azionata la procedura di "fermo amministrativo" (l'intero processo di interrogazione, acquisizione delle notizie, generazione, stampa, notifica e trascrizione dei provvedimenti di fermo amministrativo è interamente automatizzata);

- *per importi da 1.000 a 20.000 Euro*

tutti i codici fiscali vengono trasmessi all'ACI/PRA mediante flussi HTML generati dalla nostra procedura per verificare l'eventuale possidenza di autoveicoli registrati;
per i contribuenti che dovessero risultare intestatari di autoveicoli viene azionata la procedura di "fermo amministrativo";

per quelli che dovessero risultare negativi all'interrogazione ACI/PRA, verrà prodotto ed inviato un sollecito di pagamento;

- *per importi superiori a 20.000 Euro*

tutti i codici fiscali vengono trasmessi all'ACI/PRA mediante flussi HTML generati dalla nostra procedura per verificare l'eventuale possidenza di autoveicoli registrati;
per i contribuenti che dovessero risultare intestatari di autoveicoli viene azionata la procedura di "fermo amministrativo";
acquisizione visura ipocatastale per verificare eventuali possidenze immobiliari;
per i contribuenti che dovessero risultare intestatari di beni immobili, verrà trasmessa la diffida ad adempiere prevista dalla vigente normativa e, nel caso di persistente inadempimento, azionata la procedura di trascrizione ipotecaria ex art. 77 D.P.R. 602/1973;
nei casi in cui l'importo azionato lo legittimi, verrà attivata la procedura di espropriazione immobiliare di cui all'art. 76 D.P.R. 602/1973.
In accordo con l'Ente creditore, il RTI – ai sensi dell'art. 87 del D.P.R. 602/1973 – provvederà:

- ✓ *all'insinuazione al passivo delle procedure concorsuali di crediti comunali che dovessero essere stati iscritti a carico di contribuenti dichiarati falliti.*
- ✓ *Su segnalazione dell'Ente impositore verranno inoltre azionati:*
- ✓ *al pignoramento presso terzi;*
- ✓ *alla visita domiciliare dell'ufficiale della riscossione presso l'abitazione del contribuente.*

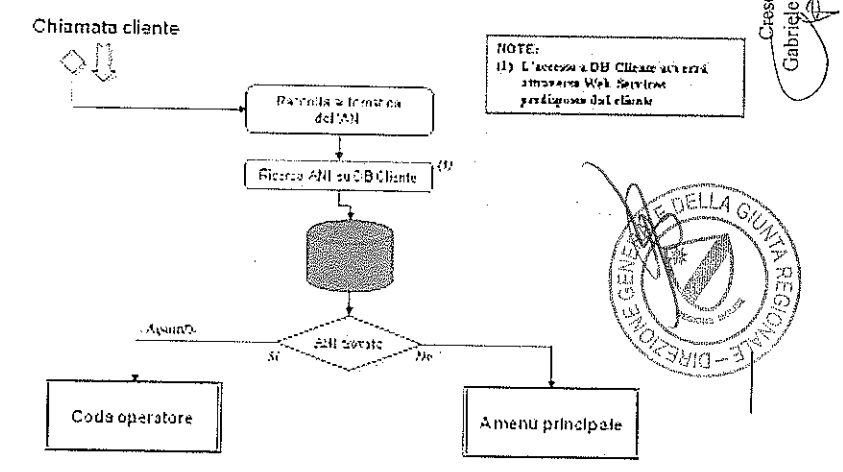
Tutte le procedure vengono attivate sull'intero debito del codice fiscale. I limiti di importo per l'attivazione delle diverse procedure saranno quindi parametrati sull'intero debito ascrivibile ad un singolo codice fiscale.

4.c.1.6 Modalità di adozione azioni esecutive

Nel caso in cui il debitore non sia in possesso di beni immobili o beni mobili registrati sui quali attivare le procedure cautelari di cui al precedente punto , il concessionario consulterà la banca dati INPS (messa a disposizione dall'Ente) per individuare i contribuenti per i quali è possibile attivare la procedura di espropriazione presso terzi.
Saranno quindi oggetto di particolare attenzione i crediti derivanti da lavoro dipendente, desumibili da tale banca dati.
Nei casi in cui l'importo azionato la permetta e l'analisi della visura ipo-catastale ne consigli l'attivazione, verrà eseguita la procedura di espropriazione immobiliare di cui all'art. 76 D.P.R. 602/1973.
In accordo con l'Ente creditore, il RTI – ai sensi dell'art. 87 del D.P.R. 602/1973 – provvederà anche all'insinuazione al passivo delle procedure concorsuali di crediti comunali che dovessero essere stati iscritti a carico di contribuenti dichiarati falliti.
La tempistica di attivazione di queste procedure dipende ovviamente dalla data di notifica dell'atto disponibilità delle necessarie informazioni. Orientativamente il concessionario provvederà a consultare la banca dati INPS per tutti quei codici fiscali i cui debiti dovessero risultare ancora inevasi, decorsi nove mesi dalla notifica positiva dell'ingiunzione.
Più in generale si prevede che le attività troveranno compimento nell'arco temporale di 18 mesi previsto per il loro svolgimento.
Resta inteso che – qualora allo scadere dei 18 mesi – siano ancora in corso procedure esecutive, il termine di presentazione della comunicazione di inesigibilità avverrà all'esaurimento di queste ultime.

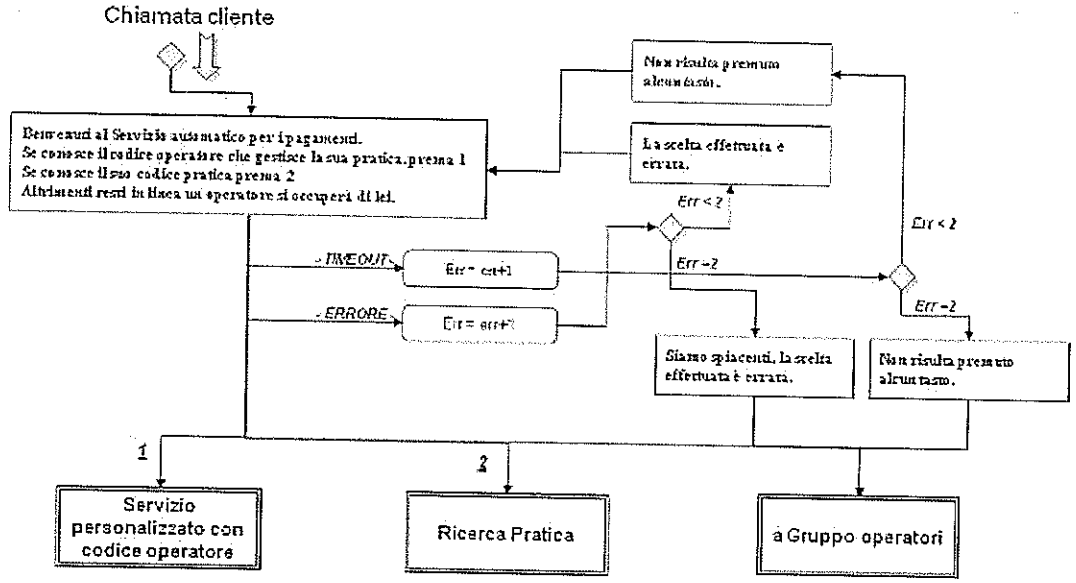
4.d AZIONI MESSE IN ATTO PER LA VELOCIZZAZIONE DEL RECUPERO DEL CREDITO

Oltre a quanto già ampiamente descritto nei paragrafi precedenti risulta opportuno evidenziare la potenzialità dei sistemi di phonia del gruppo, già predisposti per la



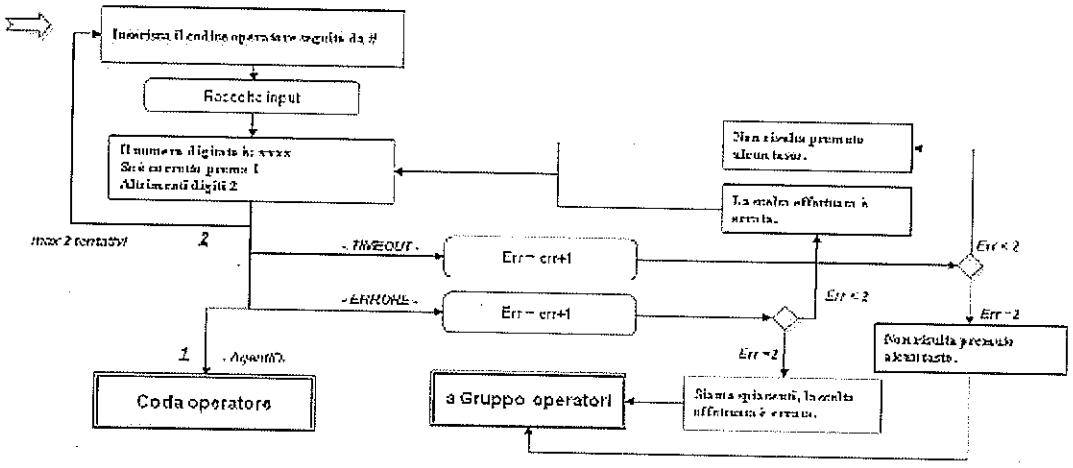
creazione di servizi IVR dedicati alle esigenze dei singoli Enti , es. comunicazione automatica di avvenuto pagamento, servizio cortesia, ecc…
La chiamata in arrivo se provvista di ANI number può essere indirizzata direttamente all'operatore che ha in gestione la pratica del chiamante attraverso un accesso al DB contribuenti.
Tale caratteristica riduce al minimo l'attesa del contribuente e ottimizza i processi di acquisizione e/o fornitura delle informazioni nacessarie per la conclusione della pratica.
Il chiamante sarà accolto da un Menu di Ingresso a 2 scelte IVR, come indicato nello schema seguente.

Menù principale



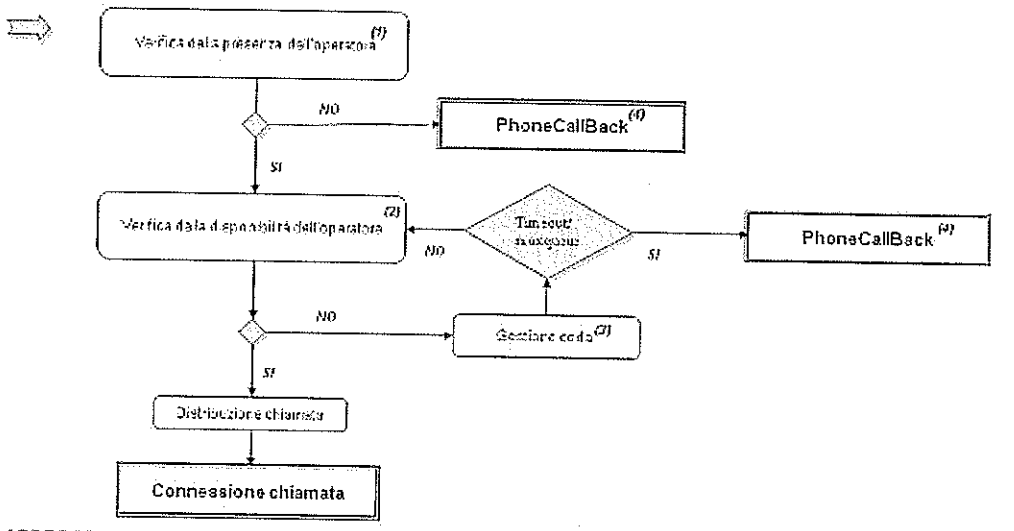
Se il cliente/contribuente è in possesso del codice dell'operatore che ha in gestione la propria pratica può digitarlo sul telefono tramite toni dtmf . Il sistema verifica la disponibilità dell'operatore richiesto a ricevere chiamate procedendo all'accodamento della chiamata a lui riservata fino allo scadere ~~di un~~ timeout predefinito. Allo scadere di questo, o se l'operatore specifico non è logged-in, il sistema instrada la chiamata al già esistente meccanismo di PhoneCallBack.

Servizio personalizzato con codice operatore



La modifica acd prevede la distribuzione delle chiamate direttamente verso un operatore richiesto dal chiamante passando all'ACD l'agent ID.

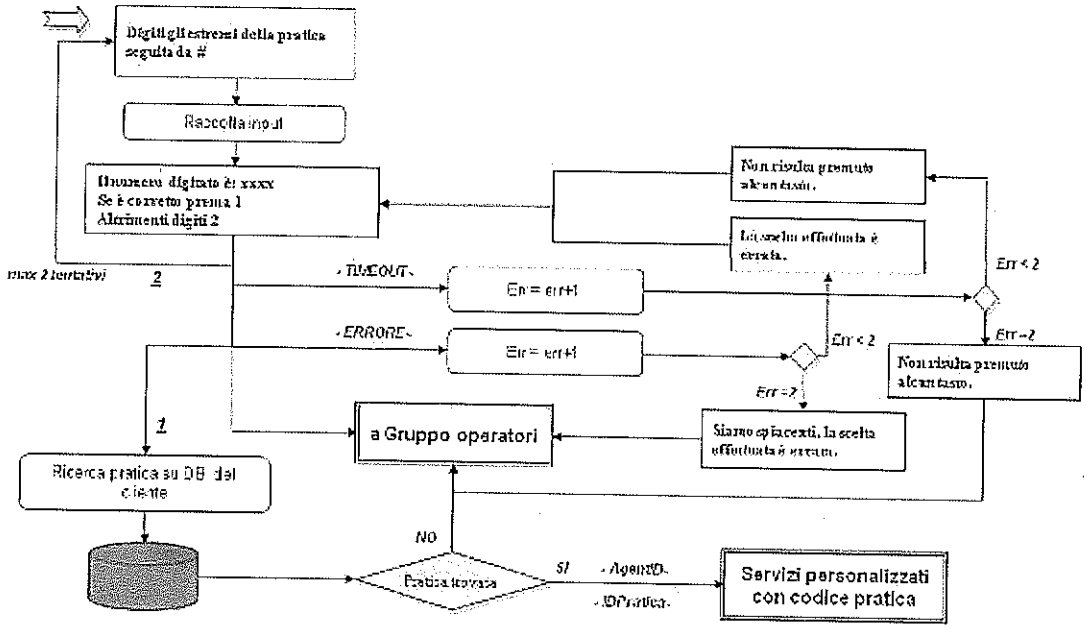
coda operatore



NOTE
(1) La verifica della presenza dell'operatore prevede che l'operatore sia loggato su
(2) La verifica della disponibilità dell'agente prevede che l'operatore sia disponibile a ricevere la chiamata (non in pausa) e con il telefono libero
(3) Tutte le distribuzioni sono precedute code personalizzate da messaggi e musica di attesa
(4) Riconoscimento delle PhoneCalls ed a seguito operatore telefonerà indietro a chi ne ha fatto la prenotazione dal cliente (meccanismo)

Nello schema di seguito indicato è rappresentato il flusso relativo alla ricerca dell'esistenza di una pratica.

Ricerca pratica

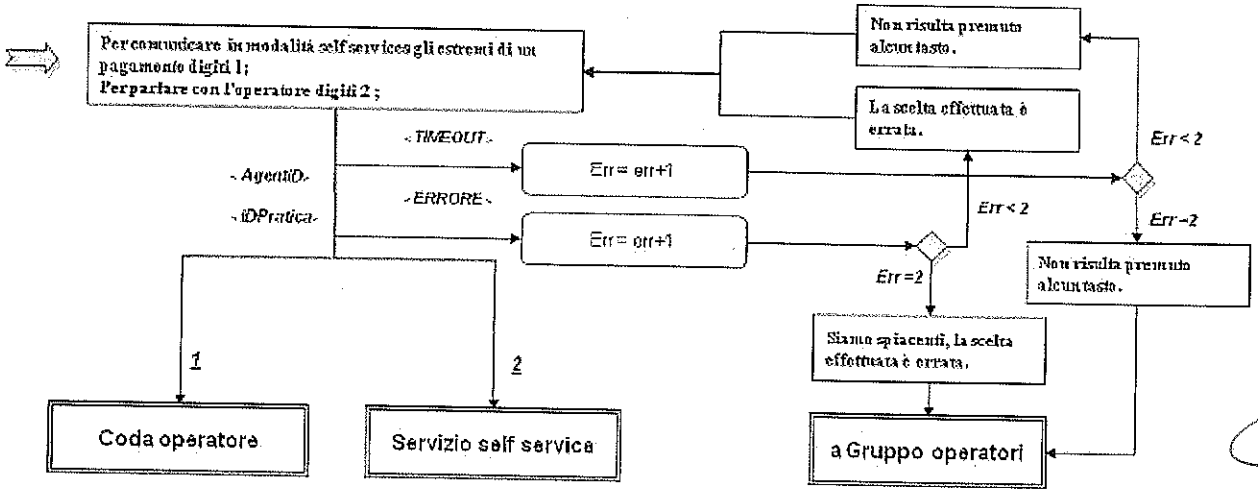


Una volta che la pratica è stata trovata è possibile accedere ai servizi personalizzati con codice pratica, ovvero:

- i servizi di comunicazione delle modalità di pagamento self service
- la distribuzione all'operatore che ha in gestione la pratica del chiamante. In pratica viene interrogato il DB che ritorna l'AgentID ed il sistema provvede a distribuire la chiamata in modo analogo a quello espresso nello schema del servizio ad operatore.

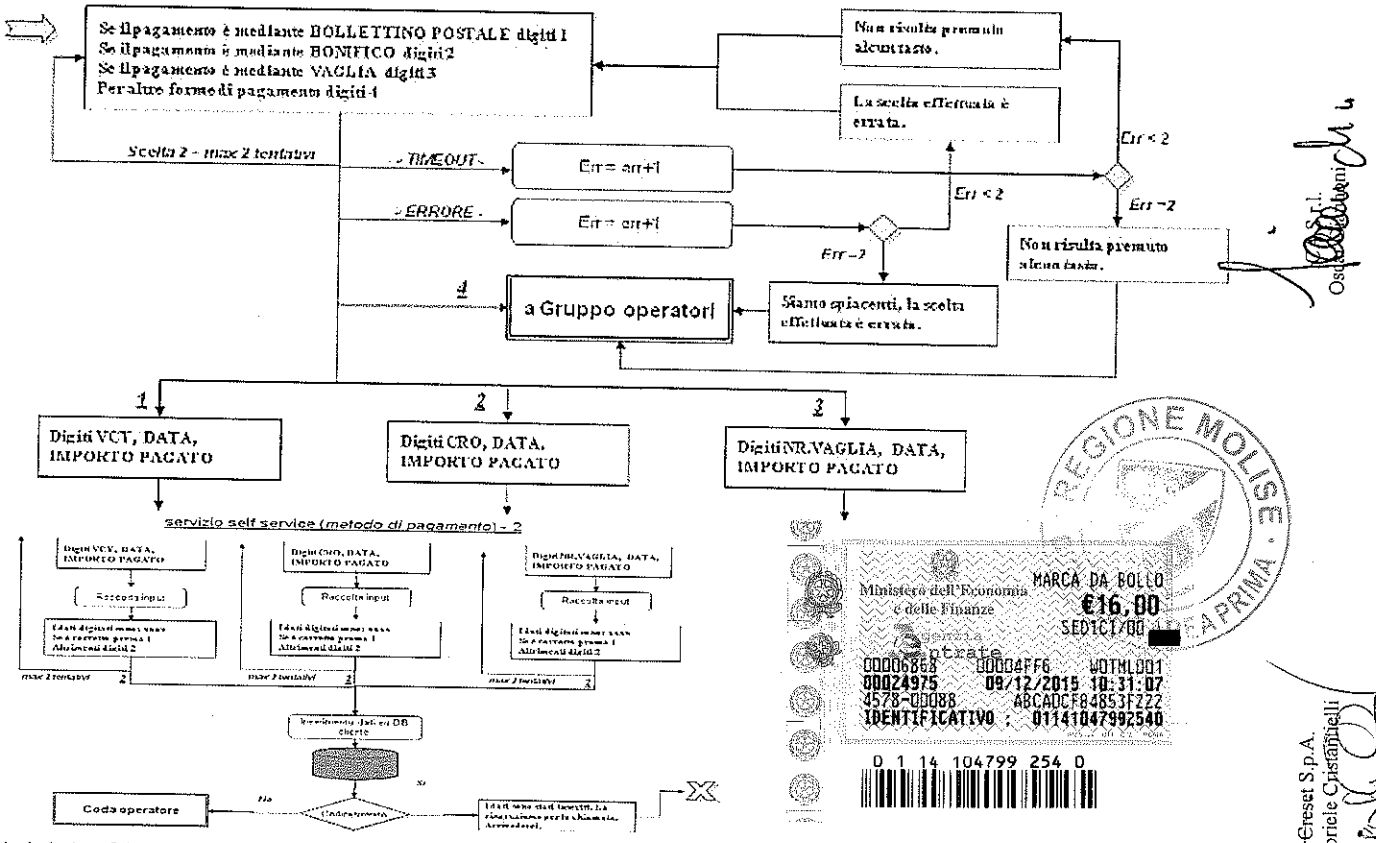


Servizio personalizzati con codice pratica



La prima scelta riguarda il pagamento attraverso un servizio self-service. Attraverso questo flusso il cliente comunica via DTMF i dati di pagamento effettuato. Tale caratteristica velocizza l'aggiornamento della banca dati dei pagamenti e minimizza il rischio di solleciti o atti non applicabili.
Nel caso di errore o pagamento non previsto la chiamata verrà passata ad operatore di gruppo.

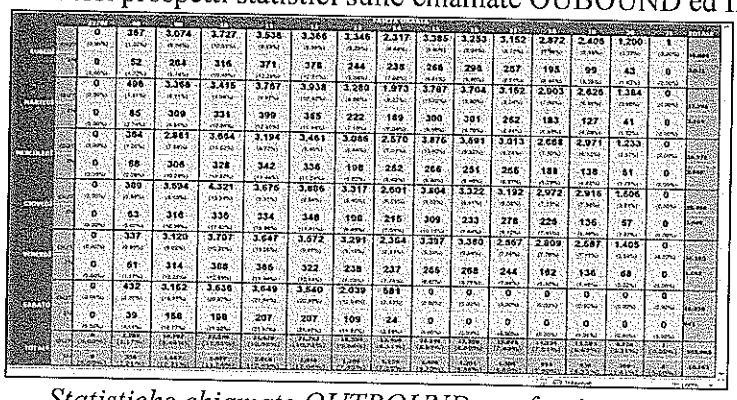
servizio self service (*metodo di pagamento*) - 1



4.d.1.1 STATISTICHE TELEFONICHE

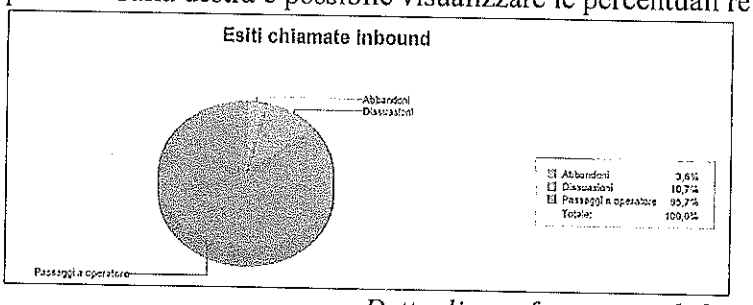
I nostri sistemi informatici hanno integrato la barra telefonica Reitek che permette l'inoltro della telefonata al cliente direttamente dalla pratica.
È stato instituito un servizio cortesia che permette ai debitori che contattano il centro di ricezione di parlare direttamente con l'operatore che gestisce la propria posizione. Se l'operatore non è disponibile è possibile lasciare il proprio recapito per essere ricontattati con l'identificativo o della pratica o dell'operatore. Il sistema gestionale è integrato con i sistemi CTI, ciò rende possibile la consultazione

della statistica telefonica per operatore visualizzando il numero di contatti utili e di minuti di conversazione suddivisi per tipologia di numero chiamato.
Inoltre è possibile avere diversi prospetti statistici sulle chiamate OUBOUND ed INBOUND.



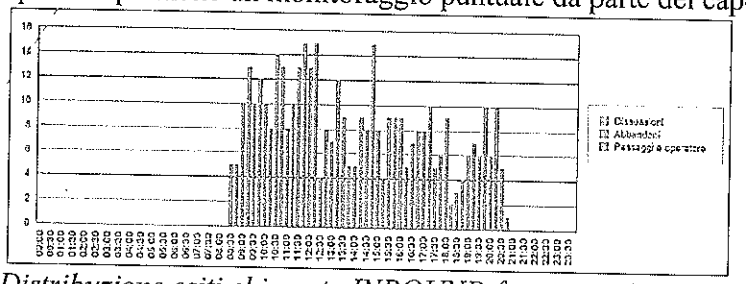
Statistiche chiamate OUTBOUND per fascia oraria

Di seguito qualche esempio delle statistiche telefoniche con dettaglio degli esiti delle chiamate INBOUND, delle chiamate gestite per singolo coda e per singolo operatore.
Il grafico a torta 3D che segue permette di analizzare l'esito delle chiamate INBOUND. Nella leggenda presente sulla destra è possibile visualizzare le percentuali relative ad ogni esito preso in considerazione.



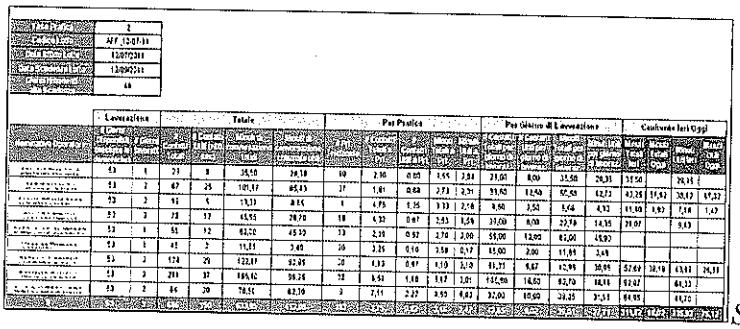
Dettaglio performance telefoniche INBOUND

Il grafico sotto visualizzato deriva da una tabella che contiene il dettaglio degli esiti delle telefonate INBOUND. Il range temporale del grafico (15 minuti) è lo stesso di quello della tabella. Avere un periodo temporale così piccolo permette un monitoraggio puntuale da parte dei capogruppo.



Distribuzione esiti chiamate INBOUND frequenza 15 minuti

Inoltre è possibile creare statistiche ad hoc sul software in uso in azienda per la reportistica. Nell'esempio che segue viene effettuata un attento monitoraggio basato su doppio criterio di analisi: numero contatti e durata degli stessi. Inoltre il report in questione, permette di avere un dettaglio sia per pratica che per giorno di lavorazione con possibilità di consultare i totali per singolo utente.



Statistica telefonica per operatore

5 EVENTUALI PROPOSTE AGGIUNTIVE E MIGLIORATIVE RISPETTO ALLE PRESTAZIONI OBBLIGATORIE

5.a RIVERSAMENTO DECADALE DELLE SOMME RISCOSSE

In deroga a quanto previsto dall'art. 17 del capitolato di gara, si offre la possibilità ad un riversamento delle somme incassate con cadenza decadale. Il giorno 10 del mese o il primo giorno lavorativo utile, qualora il 10 cada in giorno festivo, verranno riversati gli incassi conseguiti tra il giorno 21 ed il 31 del mese precedente, il giorno 20 verranno riversati quelli conseguiti tra il giorno 11 al giorno 20 e così di seguito con cadenza decadale.

5.b SERVIZI SMS (SHORT MESSAGE SYSTEM)

Nella logica di informazione verso la cittadinanza, gioca ruolo fondamentale la diffusione del sistema di comunicazione a mezzo telefonia mobile.

In questo contesto, il RTI, attiverà un servizio di messaggeria telefonica in concomitanza delle principali scadenze e/o adempimenti relativi alle entrate gestite.

In fase di sviluppo, il RTI si doterà di un apparato in grado di processare gli sms ricevuti, collegato ai propri archivi informatici, che fornirà la possibilità di ricevere richieste e rispondere automaticamente fornendo informazioni sintetiche sullo stesso canale.

Saranno proceduralizzati servizi alert sms per segnalare le scadenze ordinarie oltre che personalizzare tale funzione in relazione ad esempio agli adempimenti soggettivi del contribuente. E' evidente come tale servizio possa risultare utile anche per la comunicazione fra Ente e cittadino di cui il RTI sarà tramite, per notifica di eventi interni all'Amministrazione stessa. Una ulteriore potenzialità del sistema di messaggistica telefonica è data dalla possibilità di effettuare semplici sondaggi alla cittadinanza al fine di una conoscenza della platea contributiva pressoché completa.

5.c IMMAGINI DEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Per ogni posizione affidata in riscossione potrà essere disponibile l'immagine .pdf di ogni atto e dei relativi referti di notifica.

Sono inoltre rese disponibili le immagini relative ai solleciti bonari prodotti.

A richiesta dell'Ente entro 48 ore:

- potranno essere prodotte attraverso file PDF le immagini relative ai preavvisi di fermo azionati e relativi referti di notifica;
- la copia di tutta la documentazione relativa alle insinuazioni nelle procedure concorsuali;
- le certificazioni anagrafiche effettuate presso altri Comuni per individuare l'effettiva residenza del contribuente.

5.d ASSISTENZA DOMICILIARE AI CONTRIBUENTI PORTATORI DI HANDYCAP

Il servizio prevede, per particolari situazioni segnalate dai servizi sociali degli Enti, l'assistenza domiciliare presso il contribuente per la fornitura di informazioni o la definizione della propria posizione contributiva.

5.e CUSTOMER SATISFACTION

Le procedure interne del RTI prevedono la possibilità di attivare il monitoraggio, mediante verifica telefonica da parte di un team dedicato a tale attività e comunque diverso da quello impegnato nell'attività, affinché la qualità del servizio sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei contribuenti, per la loro piena soddisfazione.

5.f MONITORAGGIO DEI SERVIZI: LA CARTA DEI SERVIZI

Occorre evidenziare che nel contesto del monitoraggio dei livelli di servizio il RTI, per dare piena attuazione ai principi di efficienza, partecipazione e trasparenza ha approntato la CARTA DEI SERVIZI quale documento utile all'Ente per informare e guidare il cittadino nella conoscenza delle prestazioni che si possono ottenere dal Concessionario dei servizi comunali. Con l'adozione della Carta, il RTI si impegna ad un continuo monitoraggio della qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei contribuenti, per la loro piena soddisfazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un corretto rapporto tra Ente locale e Concessionario nonché tra Concessionario e Cittadini/Contribuenti, in fase di erogazione dei servizi. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto.

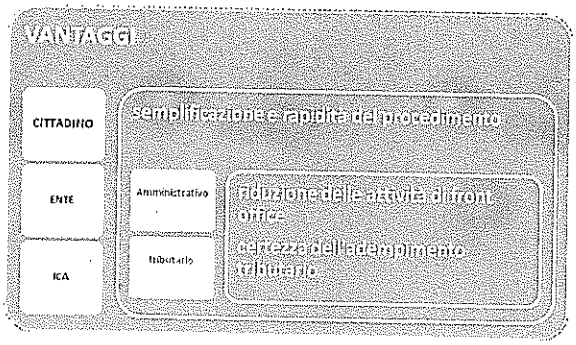
In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale, per il cittadino, sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici), sia, però, conoscere anche in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

5.g VADEMECUM ILLUSTRATIVO

Il RTI provvederà alla redazione ed alla stampa, con oneri a proprio carico, di un vademecum illustrativo sui servizi gestiti ove vengono adeguatamente illustrate le iniziative del proponente prospettate nel presente progetto (es. orari di apertura ufficio, numeri telefonici ecc.) nonché per esplicare i principi generali in tema di applicazione delle entrate gestite. Il vademecum sarà in distribuzione presso gli uffici del RTI, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico degli Enti, le sedi delle circoscrizioni comunali ed ogni altro luogo individuato dall'Amministrazione dell'Ente nei quali la stessa ritenga utile la sua distribuzione, nonché presso associazioni di categoria interessate alle entrate oggetto di concessione in modo da garantire una capillare informazione agli associati-contribuenti-debitori in merito alle modalità di applicazione dei tributi e delle entrate gestite ed alle modalità di accesso al servizio delle pubbliche affissioni. Il vademecum illustrativo sarà anche disponibile on-line sul sito realizzato per l'erogazione dei servizi on-line e, se richiesto, su quello degli Enti affidatari. Con periodicità semestrale, e comunque prima delle attività di rilevazione massiva sul territorio delle fattispecie impositive, saranno organizzati incontri con le associazioni di categoria per esporre le modalità di rilevazione, le tempistiche e quant'altro ritenuto utile a migliorare il rapporto con il cittadino-contribuente. Ai suddetti incontri saranno invitati a partecipare anche esponenti dell'Amministrazione Comunale e Dirigenti dell'Ente.

5.h SOFTWARE DI GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI

RTI intende offrire ai Comuni la disponibilità di un software per la gestione ed il rilascio delle autorizzazioni e concessioni sia in materia di pubblicità che in materia di suolo pubblico. Il programma si integra nativamente con il programma di gestione tributaria utilizzato per il servizio semplificando e velocizzando tutte le fasi operative, gestionali e di controllo. Pertanto recandosi presso gli uffici locali del RTI, il contribuente potrà espletare due iter, uno tributario (completo), ed uno amministrativo (istruttorio, con successiva consegna degli atti al competente organo del Comune che, una volta approvati, potrà avvalersi sempre degli uffici della scrivente per la consegna al soggetto richiedente dell'autorizzazione o della concessione). La soluzione in argomento è completamente "customizzabile" e permette all'Ente di poter gestire la richiesta/rilascio sia delle concessioni/autorizzazioni per l'occupazione del suolo pubblico che per l'esposizione dei mezzi pubblicitari. L'accesso avviene mediante user e password ed è possibile creare diversi profili utente in modo da favorire l'utilizzo da parte di più soggetti (PM, Ufficio Tecnico, Arredo Urbano, ecc). E' possibile personalizzare la modulistica, a seconda delle esigenze dell'ente, così come "customizzare" parametri riguardanti gli "oggetti occupazione", i mezzi pubblicitari, gli allegati richiesti, ecc. L'obiettivo principale della presente proposta è la semplificazione e lo snellimento delle procedure a vantaggio del





Ministero dell'Economia e delle Finanze MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00
00006868 00004FF6 WDTMLD01
00024974 09/12/2015 10:31:02
4578-00086 E99D61475D7A5FEE
IDENTIFICATIVO: 01141047992551
0 1 14 04799 255 1

cittadino/contribuente.

5.i FORNITURA DI PEC

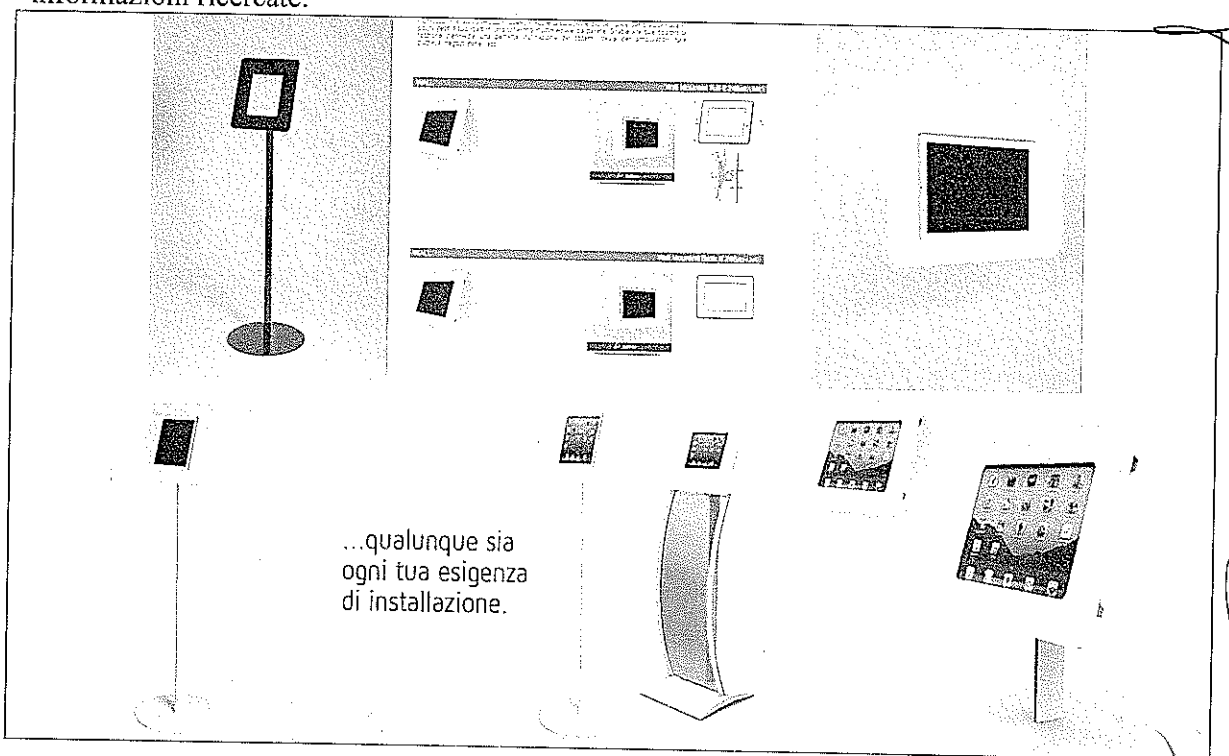
La presente proposta si integra con le modalità di interscambio delle informazioni precedentemente descritte - tra i Cittadini e le imprese (nonché associazioni di categoria, ordini professionali ed altri Enti pubblici o privati) e gli Uffici dell'Ente preposti e quest'ultimi con il personale del RTI, diventando uno strumento indispensabile per scambiare in sicurezza informazioni, trasmettere (con certificazione dell'invio e della consegna e garanzia di integrità del messaggio) documenti e comunicazioni con pieno valore legale. Verranno quindi **sostenuti gli oneri per tutta la durata contrattuale,** della fornitura di n. 400 PEC, per ciascun Ente aderente ai servizi destinate all'utilizzo delle proprie attività istituzionali, da attribuire su indicazione di Ali ComuniMolisani ed in base alle necessità dell'Ente. In linea di massima, la distribuzione seguirà i criteri indicati di seguito:

1. Comuni da 0 a 5.000 abitanti: **n. 1**;
2. Comuni da 5.0001 a 20.000 abitanti: **n. 10**;
3. Regione, Province, Comunità Montane, Unioni di Comuni e Comuni oltre 20.000 abitanti: **n. 15**.

5.j FORNITURA DI CHIOSCHI MULTIMEDIALI

Al fine di potenziare l'offerta del RTI relativamente alla semplificazione dell'accesso dei cittadini e delle imprese ai servizi oggetto di affidamento viene inclusa, nel presente progetto, la fornitura di n. **30 chioschi** multimediali (di cui **10** totem multimediali da pavimento e **10** da collocare su muro e **10** su desk) da utilizzare, presso i locali degli Enti affidatari e le sedi del RTI ove si svolge attività di sportello, come:

1. punto informativo relativamente a scadenze, normativa, modalità di opposizione, modalità/orari dei punti contatto, ecc...;
2. accesso al sistema in forma riservata, per visionare la propria posizione debitoria;
3. punto di dialogo, consentendo di dialogare attraverso la tecnologia VOIP direttamente con l'operatore di call center senza costi per l'utente, i tablet saranno infatti dotati di connettività internet e di apposito software per l'assistenza da remoto per aiutare l'utente ad ottenere le informazioni ricercate.



6 TRIBUTO REGIONALE TASSA AUTOMOBILISTICA

6.a Strumenti e metodologie adottate per garantire l'efficacia dei processi (criterio 1.a)

6.a.1 Sistema informativo

Il sistema informativo offerto per la gestione della Tassa Automobilistica mette a disposizione una serie di moduli applicativi che permettono anche da remoto di espletare, nel rispetto dei privilegi previsti dai livelli di accesso, tutti i servizi di consultazione, aggiornamento, reportistica atti all'espletamento delle attività previste nel Capitolato Speciale d'Oneri.

Ogni attività verrà tracciata e produrrà aggiornamenti in tempo reale nell'archivio regionale a garanzia del'efficacia dei processi gestiti e della efficienza nel servizio al contribuente.

6.a.1.1 Backup Dati e Disaster Recovery

Le politiche di Backup Dati e Disaster recovery sono trattate nel precedente paragrafo 2.c.3)

6.a.1.2 Monitoraggio

Monitoraggio procedure: viene messo a disposizione dell'Ente un modulo applicativo "Cruscotto decisionale" che propone dati e statistiche in merito a tutte le procedure gestite dalla Regione, ad esempio quantità ed entrate, per competenza o per cassa, successive alle comunicazioni al contribuente per il recupero dell'evasione, andamento negli anni su tutte le informazioni e le procedure, ecc.

Monitoraggio flussi dati in entrata ed uscita: poiché è di fondamentale importanza la correttezza e bontà dei dati in archivio, l'applicativo proposto permette il controllo puntuale, da parte dell'utente utilizzatore abilitato, dei dati immessi o scartati durante l'interscambio con tutte le fonti accreditate. Inoltre il personale preposto all'assistenza del sistema informativo per la Tassa Auto, previsto nell'organico proposto, svolge quotidianamente attività di controllo sul traffico dati , ricerca casistiche da gestire e svolge attività di bonifica massiva rispetto alle indicazioni dell'Amministrazione regionale.

Monitoraggio competenze sul personale preposto: il responsabile della Tassa Automobilistica(CP) ha il compito di definire e mantenere aggiornata una mappa delle competenze necessarie a fornire tutte le prestazioni richieste; vengono valutate le tecnologie usate, i processi operativi da svolgere, le capacità professionali e le esperienze di ogni risorsa. La mappa viene creata a partire dalle caratteristiche dei profili professionali richiesti (formazione, competenza tecnica e di dominio, esperienza) e viene aggiornata a seguito delle innovazioni nel settore IT. A tale scopo, il responsabile è supportato da uno strumento informatico - il Database delle Competenze che contiene le informazioni di dettaglio e storiche sull'organico del gruppo di lavoro e su quello candidato all'inserimento, ovvero selezionato per il pool di risorse aggiuntive pronte ad essere inserite. Ciò permette di verificare in modo continuo la capacità del gruppo di lavoro di rispondere a tutti i bisogni individuati nel breve, nel medio e nel lungo periodo onde attuare gli interventi necessari a coprire eventuali gap rilevati, in termini di formazione del personale operativo o di inserimento di nuove risorse dal pool.

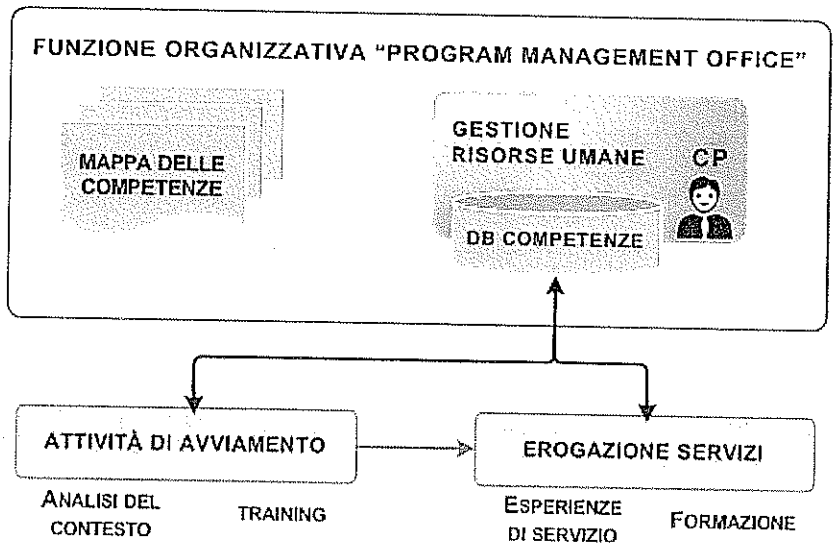


Figura: processo di creazione e aggiornamento del DB delle competenze

6.b Iniziative e progetti mirati al recupero dell'evasione/elusione (criterio 1.b)

Le iniziative applicabili al fine di migliorare il recupero ed evitare errori derivanti da incongruenze dati che potrebbero verificarsi durante gli aggiornamenti sia massivi che puntuali sul database di riferimento regionale, sono costituiti essenzialmente da:

-controlli periodici sulla correttezza delle posizioni tributarie tramite metodologie di ricerca incrociata sull'integrità dei dati;

- costante controllo ed aggiornamento dell'archivio regionale rispetto alle fonti accreditate per dati veicoli, proprietari e pagamenti;
- comunicazioni mirate al contribuente per verifica dati in archivio;
- gestione delle comunicazioni di rientro da parte del contribuente, relative risposte e bonifica dati;
- consultazione tramite interrogazioni massive a fonti accreditate o riconosciute dalla Regione, mirate alle attività di recupero (accertamento, ruolo ecc.) su specifici anni di competenza.

6.c Strumenti e servizi messi a disposizione degli Enti/Clienti (criterio 1.f)

Sono a disposizione della Regione strumenti informatici aggiornati in tempo reale che permettono l'interrogazione di tutti i processi di interesse regionale.

Per fornire una visione globale dell'andamento in termini assoluti e percentuali delle attività inerenti la Tassa Automobilistica sono forniti moduli software, a supporto della progettazione di strategie a medio e lungo termine indispensabile per l'ottimizzazione dei processi ed anche per la corretta distribuzione del carico di lavoro in base alle risorse finanziare e di personale.

Servizi di consulenza su integrità dati, sulla fattibilità a livello tecnico di eventuali aggiornamenti software scaturiti da esigenze gestionali o da adeguamento normativo.

Redazione documentazione per condividere le linee guida relative alle varie attività e servizi a supporto dell'Ente e dei contribuenti per la gestione, accertamento e riscossione delle tasse automobilistiche. In particolare con tale documentazione si dettagliano le direttive dell'Ente in merito a tutti i servizi richiesti ed offerti.

Servizi

6.c.1.1 Servizi gestiti dal Sistema Informativo proposto

Servizi a consumo

- Note di cortesia;
- Avvisi bonari;
- Avvisi di accertamento;
- Avvisi di radiazione;
- Avvisi di recupero fermo amministrativo;
- Acquisizioni ccp;
- Esenzioni PH SE (portatori handicap – servizi esenti);
- Rimborsi e compensazioni;
- Sospensioni concessionari;
- Lavorazioni contenzioso;

Ulteriori servizi

- Profilatura utenti;
- Visualizzazione, aggiornamento e stampa dati Tassa Automobilistica;
- Monitoraggio attività agenzie pratiche auto;
- Gestione flussi dati fonti accreditate;
- Rateizzazioni accertamento;
- Pagamento bollo on-line;
- Gestione flussi SEPA;
- Cruscotto decisionale.

Note di cortesia.

Redazione periodica, rispetto alle scadenze previste per i veicoli, di avvisi di scadenza a favore di tutti i proprietari residenti nella regione al fine di fornire un servizio di cortesia al cittadino e per reperire dalle stesso informazioni su eventuali discordanze tra quanto indicato nell'avviso e quanto di conoscenza dello stesso.

Avvisi bonari.

Estrapolazione dall'archivio regionale degli elenchi di evasione del pagamento del bollo suddivisi nelle seguenti tre tipologie: omessi pagamenti, ritardati pagamenti, insufficienti pagamenti.

Avvisi di accertamento.

Estrapolazione dall'archivio regionale degli elenchi di evasione del pagamento del bollo suddivisi nelle seguenti tre tipologie: omessi pagamenti, ritardati pagamenti, insufficienti pagamenti. L'iter della pratica comprende informazioni e attività relative all'esito della notifica, al pagamento dell'avviso recapitato, alla valutazione dell'istanza di annullamento, alla concessa rateizzazione e all'iscrizione a ruolo. Gli avvisi di accertamento generati dalla procedura automatizzata possono essere integrati con nuovi avvisi puntuali creati puntualmente dagli operatori.

Avvisi di radiazione.

L'elenco dei veicoli che risultano radiati vengono periodicamente comunicati al contribuente attraverso l'estrapolazione dei relativi dati dall'archivio regionale.

Avvisi di recupero fermo amministrativo.

La revoca dei fermi amministrativi comunicata dalle fonti accreditate viene inviata regolarmente al contribuente tramite appositi elenchi.

Acquisizioni ccp.

Tramite appositi canali viene fornito il flusso dati dei pagamenti ccp, il quale viene acquisito in archivio e successivamente riversato nel circuito nazionale dei pagamenti.

Esenzioni PH SE (portatori handicap – servizi esenti).

Servizio dell'applicativo che permette all'operatore di visualizzare, inserire e aggiornare esenzioni a favore di soggetti diversamente abili e ad altri servizi esenti dal pagamento del bollo auto.

Rimborsi e compensazioni.

Strumento per la gestione delle pratiche di rimborso e/o compensazione. Infatti è disponibile anche la gestione del recupero delle somme (o parte di esse) versate in seguito a pagamento doppio, pagamento eccessivo, pagamento non dovuto, furto o demolizione. Il processo è completato con la generazione di decreti di pagamento a cui seguono mandati direttamente inviati alla tesoreria dell'Ente e relative comunicazioni al contribuente.

Sospensioni concessionari.

E' presente un servizio che permettere alle imprese autorizzate alla rivendita di veicoli di inviare direttamente all'Ente appaltante i dati relativi alle sospensioni dal pagamento del bollo auto. Le sospensioni acquisite vengono poi replicate con procedure automatizzate nell'archivio nazionale delle sospensioni.

Lavorazioni contenzioso.

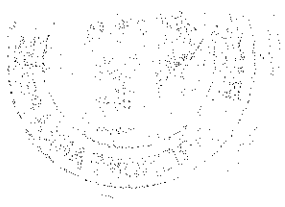
Il servizio consente ai funzionari dell'Ente di generare un flusso dati inerente a tutte le pratiche di accertamento recapitate a cui il contribuente non ha dato seguito tramite memoria difensiva o pagamento di quanto dovuto. Tale flusso può essere integrato con inserimenti in contenzioso puntuali ed infine viene comunicato alle società incaricate dall'Amministrazione del recupero coattivo dei crediti regionali.

Profilatura utenti.

Il sistema permette la completa distribuzione degli accessi al personale addetto e ogni utente è associato ad uno specifico ruolo, al quale possono essere abbinate varie funzionalità, dalla visualizzazione al controllo completo.

Visualizzazione, aggiornamento e stampa dati Tassa Automobilistica.

Questa funzionalità permette di accedere i tre archivi principali della tassa automobilistica: veicoli, proprietari, pagamenti. La struttura di questa funzionalità permette, in base ai privilegi assegnati all'operatore, la visualizzazione e l'aggiornamento dei dati, le cui variazioni sono mantenute in un archivio storico. Le interrogazioni, possono essere effettuate sia sull'archivio interno che su banche dati esterne come l'archivio nazionale SGATA, ACI/PRA, Motorizzazione, Camera di Commercio.



Monitoraggio attività agenzie pratiche auto.
E' previsto un modulo riepilogativo delle attività effettuate dalle agenzie pratiche auto abilitate sul territorio riguardo i principali processi di interazione diretta con il contribuente. Le registrazioni di ogni singola operazione svolta forniscono i dati utili per le elaborazioni atte al controllo dell'operato e per la fatturazione di ogni agenzia in base a quanto previsto nella convenzione.

Gestione flussi dati fonti accreditate.
L'intero archivio viene alimentato da flussi che provengono regolarmente dal sistema nazionale SGATA. E' possibile monitorare in tempo reale lo stato degli aggiornamenti.

Rateizzazioni accertamento.
Modulo per la gestione delle richieste di rateizzazione dei pagamenti da parte dei contribuenti. In seguito all'accoglimento della richiesta di rateizzazione la procedura acquisisce periodicamente i versamenti e li visualizza in modo che l'Amministrazione sia in grado di intraprendere le azioni necessarie per il recupero degli importi rateizzati non riscossi.

Pagamento bollo on-line.
Portale di visualizzazione con il quale ogni contribuente può reperire l'elenco dei propri versamenti ed effettuare il pagamento on-line dell'attuale bollo in scadenza tramite carta di credito o servizi di pagamento su web.

Gestione flussi SEPA.
I rapporti interbancari diretti SEPA (ex RID), sono gestiti secondo gli standard forniti a norma di legge. Il software messo a disposizione prevede l'acquisizione di tali flussi forniti dal sistema nazionale e successivamente elaborati e comunicati alla tesoreria regionale per l'incasso.

Cruscotto decisionale.
Modulo con il quale il funzionario abilitato potrà in modo autonomo eseguire delle richieste articolate interrogando direttamente gli archivi regionali, al fine di avere report e grafici statistici.
Le funzionalità descritte sono a supporto della realizzazione di tutte le procedure necessarie alla gestione della Tassa Automobilistica nelle attività di riscossione ed accertamento nel rispetto di quanto richiesto all'art. 13 del Capitolato Speciale d'Oneri.
In particolare le attività svolte sono le seguenti:
- aggiornamento archivio regionale. L'archivio regionale sarà aggiornato rispetto a tutte le fonti accreditate, con flussi dati provenienti dall'archivio nazionale del MEF (Sgata), tramite la rete di collegamento delle pubbliche amministrazioni (Spc), sia derivanti da visure puntuali, su tutte le fonti individuate dall'Ente, rispetto alle quali provvederemo a gestire tutti i collegamenti telematici.
Tali aggiornamenti avverranno rispetto a regole individuate dalla Amministrazione regionale nel rispetto della normativa regionale e nazionale vigente.
Per quanto riguarda l'aggiornamento e la consultazione del sistema regionale relativamente ai pagamenti il sistema supporta l'attività di riscossione tramite le diverse modalità e di pagamento previste. Acquisisce i flussi dei pagamenti con procedure batch schedulate e quindi automatizzate provvedendo alla gestione dell'attività di riconciliazione degli stessi producendo prospetti e dettagli dell'attività.
In particolare in riferimento alle comunicazioni pervenute dai contribuenti, anche in seguito ad iniziative regionali, il sistema informativo permette di tracciare l'iter del contatto con il contribuente e delle successive eventuali attività di bonifica scaturite.
Sarà attivato il servizio di avviso di scadenza ai contribuenti tramite una comunicazione sul modello indicato dalla Regione e secondo i canali individuati dalla stessa.
Il contribuente che desideri informazioni sulla propria situazione contributiva o sulle norme relative al tributo regionale riceverà completa assistenza sia negli sportelli attivati grazie alla presente procedura aperta, o tramite gli altri canali previsti ed attivati (call center, sito internet, ecc.).
L'archivio regionale, una volta aggiornato rispetto alle informazioni reperite dalle fonti accreditate, dai contribuenti, anche in risposta agli avvisi di scadenza, è
Dall'archivio regionale, aggiornato secondo le modalità sopra descritte, saranno [illegible] dei termini di prescrizione del tributo, le annualità accertabili per omissione o ritardato pagamento.

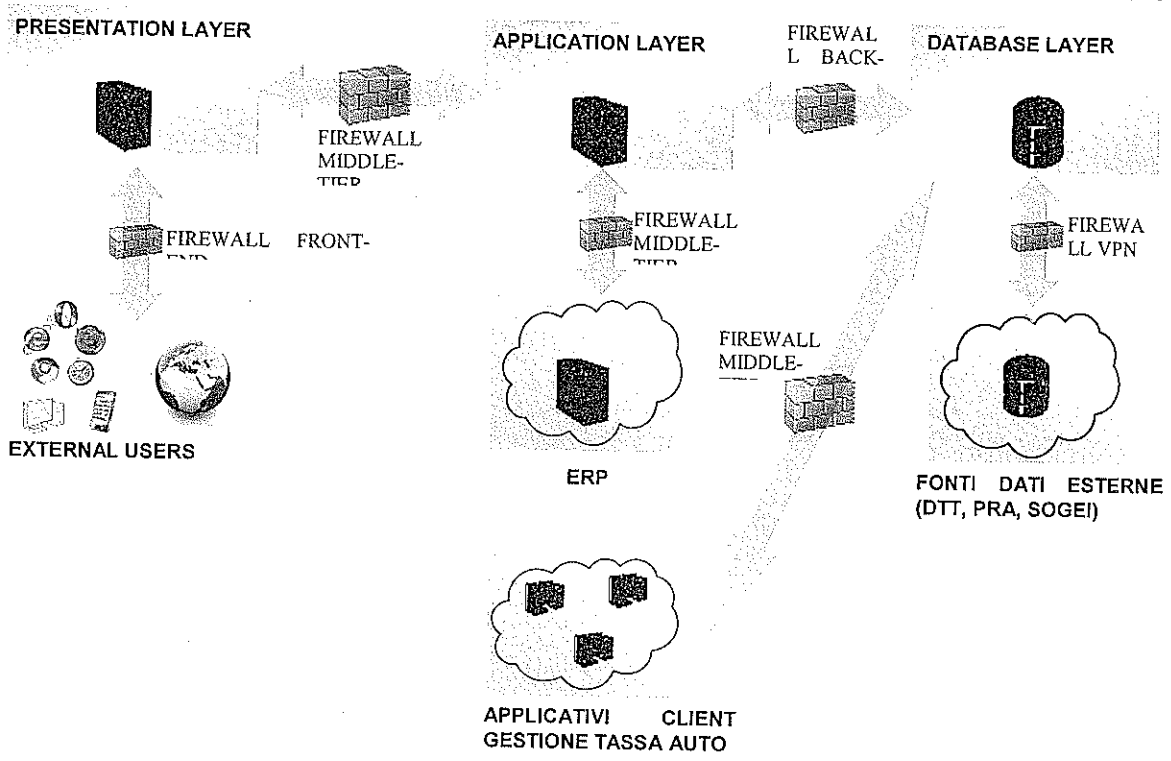
IMPOSTE DI BOLLO ASSOLTE IN MODO VIRTUALE
Viale Italia, 136 - 19124 LA SPEZIA
Ottaviano Martinelli S.r.l.
Creset S.p.A. Gabriele Cristantielli
Ministero dell'Economia e delle Finanze
MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00
IDENTIFICATIVO : 01141047992562

Una volta acquisiti gli esiti della postalizzazione degli avvisi di accertamento, si può procedere con l'eventuale rinotifica dopo aver provveduto alla correzione dei dati.
Il sistema informativo è predisposto per gestire le eventuali istanze di annullamento riferite agli avvisi di accertamento fino alla loro valutazione e relativo aggiornamento dati. Gli elenchi con le istruttorie di valutazione della istanze di annullamento saranno inserite nella prevista relazione dal produrre entro i termini richiesti.
Successivamente all'attività di accertamento, nei casi di inadempienza del contribuente rispetto al pagamento del tributo, il software genera, rispetto alle modalità tecniche richieste, gli elenchi con i quali procedere al recupero stragiudiziale e /o riscossione coattiva.
Il sistema consente di gestire le attività previste di rimborso e/o compensazione, rateizzazione esenzione e/o sospensione del pagamento del triburo. E' infatti disponibile la gestione del recupero delle somme (o parte di esse) versate in seguito a pagamento doppio, pagamento eccessivo, pagamento non dovuto, furto o demolizione. Il processo è completato con la generazione di decreti di pagamento a cui seguono mandati direttamente inviati alla tesoreria dell'Ente e relative comunicazioni al contribuente.
La Regione per ogni attività prevista da applicativo,supervisiona in tempo reale i volumi ed i dettagli delle operazioni. Come richiesto sarà anche relazionata nei termini e nelle modalità previste.

6.d Caratteristiche del software (parametro 2)

6.e Architettura applicativa complessiva della soluzione informatica proposta (parametro 2.a)

Il sistema informativo proposto per la gestione della Tassa Automobilistica è strutturato come segue



PRESENTATION LAYER: fornisce l'interfaccia per l'interazione diretta dell'utente attraverso l'utilizzo di browser e dispositivi smart (EXTERNAL USERS).
APPLICATION LAYER: contiene la "business logic" dell'applicativo e attraverso l'esposizione di una serie di webservices (SOAP) securizzati si occupa dell'interfacciamento delle richieste provenienti dal livello di presentazione con le relative elaborazioni dai livelli dati sottostanti. E' predisposto per eventuali scambio di dati con gestionali esterni (ERP)
DATABASE LAYER: memorizza e reperisce i dati elaborando le richieste dei livelli superiori, dai quali può essere contattato solo tramite chiamate a stored procedures. Viene anche alimentato da fonti di dati esterne collegate al database server tramite SPC nazionali o VPN specifiche. Può essere interrogato da applicativi client di gestione della Tassa Auto.

L'architettura di cui sopra offre molteplici vantaggi da diversi punti di vista:
sicurezza logica del dato: la sicurezza logica si basa sulla gestione di un singolo punto di accesso all'applicazione e sulla profilatura degli utenti, per i quali viene implementato un sistema di loggatura delle operazioni effettuate. L'utilizzo di sistemi di crittografia permette la riservatezza dei dati in transito.
robustezza: l'infrastruttura hardware ed è stata implementata utilizzando tecnologie di clustering e di virtualizzazione. Opportune policies di backup permettono l'integrità dei dati. L'intera struttura può essere migrata su architetture distribuite di tipo "cloud" e quindi in grado di sfruttarne la potenzialità.
flessibilità: l'architettura proposta permette la scalabilità dell'intero sistema, la crescita del sistema stesso senza dover apportare modifiche all'infrastruttura così da evitare interruzioni di servizio o reingegnerizzazioni del sistema, in modo da adattarsi alle necessità organizzative dell'Ente.
accessibilità: il sistema è accessibile da qualsiasi postazione remota ed è indipendente dal browser utilizzato (cross-browsing).
manutenzione del sistema: la struttura a tre livelli permette aggiornamento ed espansione dell'intero applicativo garantendo la trasparenza tra i vari layer.

6.f **Modello di integrazione delle diverse componenti fra loro, con gli strumenti regionali e con i sistemi gestionali degli Enti/Clienti (parametro 2.b)**

Il sistema informativo è altamente versatile grazie alla progettazione per moduli e su livelli differenziati, dialoga in entrata ed uscita con le diverse fonti accreditate riconosciute a livello nazionale o indicate dalle Amministrazioni pubbliche regionali. L'offerente è in grado di integrare il sistema proposto rispetto alle esigenze indicate dagli Enti/Clienti e rispetto alle fonti dati in essere presso gli stessi. I componenti del sistema proposto sono inoltre tutti totalmente integrati per consentire, in una singola richiesta, la visualizzazione dei processi in cui interviene il dato.

6.g **Politiche di sicurezza adottate sia a livello applicativo che infrastrutturale (paramentro 2.c)**

-Sicurezza accessi da applicativo

Gestione della profilatura utenti.
L'autenticazione nell'applicativo di gestione della Tassa automobilistica avviene tramite un servizio di autenticazione che permette agli utenti amministratori regionali la distribuzione degli accessi al personale, interno ed esterno, per livelli di utenza.
Tale sistema potrà essere sostituito con quello eventualmente in uso presso l'Amministrazione regionale.
La profilatura dell'applicativo si basa su tre entità fondamentali: gruppi, utenti e funzionalità. Ad ogni gruppo sono associate diverse funzionalità che compongono l'intero sistema informatico. Ogni utente del sistema può essere associato a uno o più gruppi in base alle funzionalità da assegnare all'utente stesso. In questo modo, a fronte dello stesso modulo, ogni utente avrà un diverso livello di accesso che prevede diverse funzionalità fino al dettaglio del singolo campo visualizzato.

Sicurezza infrastrutturale.

Realizzata come indicati nel paragrafo 2.a

6.h **Descrizione dei flussi dati che verranno scambiati fra i diversi sistemi (parametro 2.d)**

6.h.1 Flusso dati da e per archivio nazionale

Il sistema informativo sarà allineato con il sistema nazionale, a norma di legge, tramite il previsto interscambio dati. Quindi saranno scambiati dati relativi ai pagamenti, esenzioni e sospensioni comunicati da Sogei; dati tecnici del veicolo di competenza regionale e dati relativi alle residenza del proprietario da flussi Motorizzazione Civile; dati relativi alla proprietà del veicolo da PRA.
Lo scambio dati avviene su linea Spc che collega, secondo i parametri di sicurezza previsti dalla normativa, le pubbliche amministrazioni, immettendo i file su preposte aree di scambio Ftp ed attivando procedure batch schedulate rispetto alla cadenza periodica con cui avviene lo scambio flussi. Gli esiti delle importazioni/esportazioni eseguite sono monitorati e presentati all'utente abilitato tramite un apposito modulo dell'applicativo a livello presentation.

6.h.2 Flussi dati per attività servizi gruppo B Disciplinare di gara

Nell'ambito di tutti i servizi il sistema informativo, a partire dall'archivio regionale, redige rispetto ad un sistema di selezione sottoposto ed approvato dall'Amministrazione regionale responsabile della gestione della Tassa Automobilistica, un elenco di comunicazioni da inviare ai contribuenti.

I flussi dati estrapolati saranno sottoposti a controlli formali e di merito anche con l'ausilio della consultazione di altre fonti dati approvate dall'Amministrazione regionale, realizzando attività di bonifica e normalizzazione dati.
Le lettere di comunicazione saranno stampate secondo i modelli approvati dall'Ente e recapitate entro i termini previsti o imposti da normativa.
Il sistema è predisposto per acquisire i flussi relativi ai pagamenti avvenuti a seguito di comunicazioni, ove previsti, provvedendo automaticamente alla riconciliazione degli stessi ed analogamente i flussi relativi all'esito del recapito permettendo la gestione, in caso negativo, della eventuale rinotifica degli avvisi.

6.h.3 **Flussi per interrogazioni massive fonti accreditate**

Il sistema è anche predisposto per eseguire automaticamente interrogazioni massive presso le fonti accreditate dei dati (Motorizzazione Civile, PRA, Sogei,)
Sono ad esempio previste procedure per il caricamento dei dati provenienti da fonti diverse, come ad esempio l'elenco dei pagamenti effettuati fuori regione e comunicati dalla SOGEI, oppure l'elenco delle ditte fallite proveniente dall'anagrafe tributaria e l'elenco dei soggetti deceduti individuati da Siatel.
Si specifica inoltre che ogni bonifica del dato può essere sempre eseguita in modalità puntuale con la tracciature dello storico delle attività effettuate sui dati.

6.i **Tempistica di aggiornamento delle banche dati sul sistema Informativo dell'Amministrazione (parametro 2.e)**

I dati provenienti da flussi Sogei aggiorneranno il db regionale della Tassa automobilistica con cadenza periodica corrispondente alla frequenza prevista dal sistema di interscambio dati nazionale.
Per ciò che riguarda gli aggiornamenti dati derivanti dal interventi puntuali utilizzando i moduli applicativi di front-end l'aggiornamento viene effettuato ed è visibile in tempo reale.

6.j **Funzionalità disponibili/utilizzate per l'individuazione dell'evasione e dell'elusione delle entrate (parametro 2.g)**

Le attività sono quelle indicate nel paragrafo 4.2 del disciplinare di gara e descritte nel paragrafo 1.b del presente documento.

6.k **Modalità di acquisizione e aggiornamento delle banche dati (parametro 2.h)**

Ogni bonifica del dato può essere sempre eseguita in modalità puntuale con la tracciatura dello storico delle attività effettuate sui dati.
Durante tutta la fase di modifica dei dati, è consentito all'Amministrazione la possibilità di effettuare verifiche sulla bontà delle operazioni effettuate in tempo reale leggendo in chiaro, rispetto al livello di utenza, la tracciatura dell'operazione stessa: chi l'ha fatta e quando.
Le modalita di acquisizione dati sono quelle previste per la sopraindicata gestione dei flussi dati, e di tutte le attività di bonifica dell'archivio regionale previste dall'applicativo proposto.

6.l **Organizzazione del servizio sul territorio e contatto con i contribuenti (parametro 3)**

6.l.1 **Modello di relazione con il contribuente, modalità di gestione del front-office e dei servizi resi alla platea contributiva (parametro 3.c)**

Il sistema informativo consente, al personale preposto, di fornire informazioni ed assistenza al contribuente.
Nello sportello al pubblico sarà quindi possibile consultare dati aggiornati in tempo reale, effettuare stampe di ricevute a supporto dell'avvenuta sistemazione del dato, compilare richieste e procedere immediatamente all'istruttoria delle stesse(richieste rimborso, variazioni pagamenti, istanze di annullamento accertamento, sospensioni,ecc.)

Creset S.p.A. Gabriele Chiantaretti

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

10 DIC 2014



REGIONE MOLISE

Si attesta la conformità all'originale del presente documento che consta di n. .....6..... facciate.

Campobasso, 02-12-2015

Ministero dell'Economia e delle Finanze — MARCA DA BOLLO €16,00 SEDICI/00

IDENTIFICATIVO : 01141047992608

0 1 14 104799 260 8

ALLEGATO A/4

Modello

DICHIARAZIONE DI OFFERTA ECONOMICA

Al CST ALI ComuniMolisani
Via Genova n. 11
86100 - Campobasso

OGGETTO: PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO DI CUI ALL'ART.59 DEL D.LGS.163/2006 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE – CIG: 5970818AE0.

I sottoscritti:

Oscar Giannoni, nato a Santo Stefano di Magra (SP) il 15/08/1951, C.F. GNNSCR51M15I363G e residente a Sarzana (SP) - Via Nave, 22, Amministratore Unico della "I.C.A. - Imposte Comunali Affini – S.r.l." con unico socio (di seguito I.C.A. S.r.l.) - con sede legale in Roma – Lungotevere Flaminio, 76 e sede amministrativa in La Spezia – Viale Italia, 136 (Codice Fiscale 02478610583 – Partita IVA 01062951007), Tel. 0187/52281, fax 0187/509266 e-mail: info@icatributi.it – p.e.c.: info@pec.icatributi.com

E

Gabriele Cristantielli nato a Lussemburgo (Lussemburgo) il 17/12/1961, C.F. CRSGRL61T17Z120F, residente in Gazzada Schianno (VA) Via Varese n. 13, nella qualità di Consigliere Delegato con poteri di rappresentanza di Creset – Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A., con sede legale in Milano, Via Feltre, 75 C.F./P. IVA 00868170143, tel./cell. 0341/425121, fax 0341/425150, pec: creset@pec.creset.it

OFFRONO

Per l'appalto del servizio in epigrafe, **servizi gruppo A** di cui all'art. 4.1 del disciplinare, il ribasso unico del 21,00% (in cifre), dicasi ventunovirgolazerozero per cento) (in lettere) da applicare ai corrispettivi posti a base d'asta

Offrono inoltre:

I.C.A. s.r.l. L'Amministratore Unico

REGIONE MOLISE – DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE

CRESET S.p.A. IL CONSIGLIERE DELEGATO GABRIELE CRISTANTIELLI

Per il **servizio del gruppo B** di cui all'art. 4.2 del disciplinare, il ribasso unico del 11,00% (in cifre), (dicasi undicivirgolazerozero per cento) (in lettere) da applicare al relativo corrispettivo a base d'asta pari ad **€ 480.000,00**

L'offerta formulata tiene conto degli oneri connessi agli obblighi derivanti dalle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori e di quelli connessi alle condizioni di lavoro, quantificabili in € 17.500,00.

ed inoltre, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, secondo le modalità di cui all'art. 38 dello stesso D.P.R.,

DICHIARANO

1. di presentare offerta in qualità di Raggruppamento Temporaneo di Imprese non ancora costituito secondo quanto stabilito dall'art. 37 del D. Lgs. n. 163/2006;
2. che detto Raggruppamento Temporaneo è composto da:
   a. I.C.A. S.r.l. **CAPOGRUPPO/MANDATARIA**, che avrà una percentuale di partecipazione/corrispettivo all'appalto pari al 51% (cinquantunopercento);
   b. Creset – Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A. **MANDANTE**, avrà una percentuale di partecipazione/corrispettivo all'appalto pari al 49% (quarantanovepercento);
3. di impegnarsi, in caso di aggiudicazione della gara, a conformarsi alla disciplina prevista dall'art. 37 del D. Lgs. n. 163/2006 e quindi a formalizzare con atto notarile, in caso di aggiudicazione, il suddetto Raggruppamento Temporaneo di Imprese, conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa capogruppo/mandataria;
4. di non modificare successivamente la composizione del raggruppamento temporaneo, fatto salvo quanto espressamente previsto all'art.37, comma 18 e 19 del D.Lgs. n. 163/2006, e a rispettare tutte le norme vigenti in materia;
5. che l'Impresa I.C.A. S.r.l. CAPOGRUPPO/MANDATARIA, accetta di rappresentare il raggruppamento suddetto e la procura per tutto quanto concerne il servizio e che pertanto l'eventuale corrispondenza potrà essere inviata all'indirizzo della sede Operativa/Amministrativa e precisamente: Viale Italia, 136, La Spezia (SP) CAP 19124, recapito telefonico 0187/52281 e fax 0187/509266; e-mail: info@icatributi.it – p.e.c.: info@pec.icatributi.com;
6. si specifica, in ossequio, agli artt. 34 e 37 D.Lgs 163/06 che l'attività verrà eseguita dal R.T.I. nel suo complesso e che le ripartizioni delle attività all'interno del R.T.I. stesso risultano essere in via indicativa le seguenti:

I.C.A. S.r.l. Viale Italia, 136 19124 LA SPEZIA

CRESET S.p.A.
IL CONSIGLIERE DELEGATO
GABRIELE CRISTANTIELLI

AZIENDA	Descrizione servizio	Percentuale di corrispettivo
I.C.A. - Imposte Comunali Affini – S.r.l.	- servizio di supporto alla gestione ordinaria della I.U.C. - servizio di supporto alla riscossione ordinaria della I.U.C. - servizi di supporto alla gestione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritti di Affissione e Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche; - servizio di supporto al recupero evasione ed elusione delle entrate - servizio di supporto al recupero delle quote inesigibili. - Tassa Automobilistica Regionale	51%
Creset – Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A.	- servizio di supporto alla gestione ordinaria della I.U.C. - servizio di supporto alla riscossione ordinaria della I.U.C. - servizio di supporto alla rilevazione e gestione dei consumi idrici e canoni fognatura - servizio di supporto alla riscossione ordinaria dei consumi idrici e canoni fognatura - servizio di supporto al recupero dei crediti mediante il recupero stragiudiziale delle entrate tributarie ed extra tributarie - servizio di supporto al recupero dei crediti mediante il recupero coattivo delle entrate tributarie ed extra tributarie - servizio di supporto al recupero delle quote inesigibili; - censimento e riordino dei numeri civici - Tassa Automobilistica Regionale	49%

Data, 10/12/2014

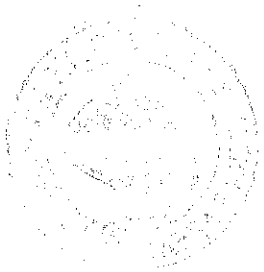
firma _____ per l'Impresa I.C.A. - Imposte Comunali Affini - S.r.l.

(timbro e firma leggibile)

CRESET S.p.A.
IL CONSIGLIERE DELEGATO
GABRIELE CRISTANTIELLI

firma _____ per l'Impresa Creset – Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A.

(timbro e firma leggibile)



Ministero dell'Economia e delle Finanze
Agenzia Entrate

MARCA DA BOLLO
€16,00
SEDICI/00

00006868 00004FF6 WDTMLD01
00024970 09/12/2015 10:30:43
4578-00088 406AC8C710A0C477
IDENTIFICATIVO : 01141047992596

0 1 14 104799 259 6

Cognome GIANNONI
Nome OSCAR
nato il 15/08/1951
(atto n 30 P. 1 S. A)
a SANTO STEFANO DI MAGRA (SP)
Cittadinanza ITALIANA
Residenza SARZANA (SP)
Via VIA NAVE 22
Stato civile coniugato
Professione DIRIGENTE

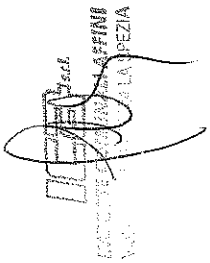
CONIUGATI E CONVIVENZE ANAGRAFICHE

Statura m.1,72
Capelli BRIZZOLATI
Occhi CASTANI
Segni particolari ----



Firma del titolare
SARZANA lì 19-06-2007
IL FUNZIONARIO

Diritti fissi
Euro 5.16
Diritti segreteria
Euro 0.26





CITTA DI SARZANA
Validità prorogata ai sensi dell'art. 31 [illegible]
fino al 18/06/2012
lì 15 MAG. 2012
L'UFFICIALE DELEGATO INCARICATO DAL SINDACO
FASSATI CARMINA

Scadenza: 18/06/2012

AN 7782481

REPVBBLICA ITALIANA

COMVNE DI
SARZANA

CARTA D'IDENTITA'

N° AN 7782481

DI

GIANNONI OSCAR

REPVBBLICA ITALIANA

COMVNE DI

GAZZADA SCHIANNO

CARTA D'IDENTITA'

N° AM 2283993

DI

CRISTANTIELLI

GABRIELE

DOCUMENTO VALIDO PER L'ESPATRIO

VALIDITA' PROROGATA ai sensi dell'Art. 31 del D.L. 112 del 25.06.2008 convertito dalla legge 133 del 06.08.2008 FINO AL 19/11/2015

Gazzada Schianno, 22/10/2010

AM 2283993

I.P.Z.S. - OFFICINA C.V. - ROMA

Cognome CRISTANTIELLI

Nome GABRIELE

nato il 17/12/1961

(atto n. ..... P. ..... S. .....)

a LUSSEMBURGO (.....)

Cittadinanza ITALIANA

Residenza GAZZADA SCHIANNO (VA)

Via VARESE n. 13

Stato civile CONIUGATO

Professione DIRIGENTE TECNICO

CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI

Statura 1.75

Capelli CASTANI

Occhi CASTANI

Segni particolari N.N.



Firma del titolare

GAZZADA SCHIANNO 19/11/2005

Impronta del dito indice sinistro

Euro 5,42

IL SINDACO

DIREZIONE GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE