



ALLEGATO TECNICO AL CAPITOLATO DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

Procedura aperta per l'affidamento, in modalità telematica, dei servizi di assistenza all'ingiunzione fiscale per la riscossione degli enti locali toscani

CIG 5793073312

PREMESSA

Con la presente procedura Anci Toscana, in qualità di centrale di committenza, intende mettere a gara i servizi di assistenza all'ingiunzione fiscale per la riscossione degli Enti Locali toscani, indicati negli Allegato A e B.

I servizi che vengono richiesti possono essere acquisiti dagli Enti attraverso l'adesione al contratto stipulato tra la Centrale di Committenza e l'Affidatario.

Stante questa possibile variabilità sia del numero di aderenti finali effettivi, sia della numerosità dei servizi che potranno essere richiesti, la gara è concepita per classi di volumi (scaglioni). In tal modo a seconda della numerosità degli ordini, ciascun Ente Locale potrà comprendere quale è il prezzo di riferimento per il servizio specifico, secondo quanto di seguito indicato. Il dettaglio delle modalità di impiego degli scaglioni è indicato nel Capitolato descrittivo prestazionale.

La gara non prevede minimi garantiti anche se la portata politica ed organizzativa della presente procedura deve essere valutata come intendimento delle Amministrazioni ad aderire nel perdurare del contratto, qualora emergano prezzi e prestazioni economicamente vantaggiosi ed efficienti.

Gli Enti che hanno manifestato l'interesse ad aderire alla presente procedura, formalizzando tale adesione con una Convenzione specifica, sono indicati in Allegato A.

Alla gara possono comunque aderire, anche successivamente, Enti che non hanno manifestato l'interesse. E' richiesta all'Affidatario, qualora disponibile, anche la valutazione dei servizi per potenziali Enti successivamente aderenti.

Come esplicitato successivamente, il territorio che il fornitore dovrà coprire coi propri servizi è la Regione Toscana.

Il servizio di supporto sarà svolto avendo cura di osservare le indicazioni provenienti da Anci Toscana, che provvederà a fornire all'Affidatario un quadro complessivo e condiviso sul territorio regionale, sia con riferimento alle procedure collegate all'ingiunzione, sia con riguardo a contenuti e tempistiche del processo così come definito nel Piano delle Attività definito con l'Affidatario in sede di stipula del contratto e previsto all'art. 5 del Capitolato descrittivo prestazionale.

Anci Toscana, per la definizione del Piano delle attività e per coordinare l'attività dell'Affidatario in sede di esecuzione dell'appalto, si avvale del complesso degli Enti Locali aderenti, organizzati all'interno del board della riscossione (Rete della Riscossione Toscana), per dare indicazioni valide per l'intero territorio regionale sugli aspetti procedurali riguardanti l'ingiunzione fiscale.

Il modello della riscossione configurato nella gara prevede, nel perdurare del contratto, la possibilità, per l'Ente Locale che voglia re-internalizzare la funzione coattiva, di ordinare tutti o parte dei servizi presenti fino a concorrere alla valenza economica del proprio atto di adesione, così come previsto dall'art. 6 del Capitolato descrittivo prestazionale.

L'Ente Locale potrà perciò ad esempio ordinare i servizi di assistenza alla riscossione ma svolgere in proprio il servizio di Call Center o viceversa. Non sono previste attività di sportello in modo diffuso sul territorio essendo queste garantite già dagli Enti Locali.

Qualora l'Ente ne avesse necessità, è richiesto all'Affidatario di fornire professionalità adeguate che si rechino nelle sedi degli Enti per svolgere le azioni di assistenza e di desk.

DEFINIZIONI

GESTIONALE DELLA RISCOSSIONE

Software gestionale pubblico utilizzato dagli Enti aderenti al presente appalto. Consente di gestire tutte le fasi della riscossione, quali il caricamento delle debenze, il riscontro anagrafico, il tracciamento dello stato di avanzamento dell'atto, rateizzazioni e rimborsi, contatto col cittadino e gestione del contenzioso.

Tale gestionale dispone delle fonti informative occorrenti ad effettuare verifiche sulle anagrafiche del contribuente, a cui è destinato un atto ed è messo a disposizione dell'Affidatario per le attività previste dal presente Appalto. Il fornitore viene debitamente formato da parte di Anci Toscana al suo utilizzo pieno.

VERIFICA REGOLARITÀ ANAGRAFICA (VRA)

Verifica effettuata ex-ante in modo informatico ed attraverso attività di verifica da parte dell'operatore sui dati anagrafici e di indirizzo relativi ai soggetti per i quali è prevista l'emissione di un atto da recapitare o notificare. Il VRA ha lo scopo di trasmettere l'atto al recapito e denominazione migliori conosciute dalla PA sul soggetto destinatario.

Di norma gli atti inviati all'Affidatario hanno già passato il vaglio di un VRA attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo della Riscossione.

RETE DELLA RISCOSSIONE TOSCANA

Organizzazione degli Enti della Toscana aderenti alla convenzione per la riscossione volontaria e coattiva.

La Rete assume decisioni ed indirizzi attraverso un organo tecnico rappresentativo delle diverse realtà regionali aderenti, che dunque potrà interloquire direttamente con l'Affidatario per nome e per conto degli Enti partecipanti, ai fini dell'organizzazione dei servizi presenti nella gara. Il soggetto che riveste tale ruolo è Anci Toscana.

AGENTI PER LA TUTELA DEL CREDITO

Soggetti incaricati dall'Affidatario a svolgere le attività di recupero crediti indicate al Prg. 4.2.2 e che sono stati indicati preventivamente alla Questura del Comune ove operano.

FUNZIONARIO RESPONSABILE DELLA RISCOSSIONE

Figura prevista dal DPR 29.9.1973. n. 602, dal decreto legislativo 13.4.1999, n. 112, dal DPR n. 402/2000 e dal D.L.209/2002 (convertito nella L. 265/2002), dal D.L. 70/2011 (convertito nella L.106/2011) e s.m.i, la figura del funzionario responsabile della riscossione è posta al centro del nuovo sistema di riscossione coattiva.

Il funzionario è nominato dal Sindaco del Comune aderente per lo svolgimento delle attività cui è deputato.

Affidatario

Soggetto che risulta Affidatario della procedura di evidenza pubblica e che opera nella piena e totale autonomia organizzativa, per l'erogazione dei servizi previsti dal presente appalto, tenuto conto delle procedure e modulistiche definite da Anci Toscana e che l'Affidatario deve utilizzare per la fornitura.

AREA COPERTA E AREA NON COPERTA

Si intende per area coperta, il territorio che include gli Enti che hanno sottoscritto la convenzione per la gestione delle gare sulla riscossione coattiva e volontaria, individuando Anci Toscana come Centrale di Committenza.

Si intende per “area non coperta” il territorio toscano che non ha sottoscritto la convenzione con Anci Toscana ma che potrebbe aderire al contratto stipulato tra la Centrale di Committenza e l’Affidatario.

Art. 1 Servizi oggetto della gara

Sono oggetto della gara e vengono successivamente esplicitati nel dettaglio i seguenti servizi di supporto agli Enti Locali:

- assistenza per la redazione ed emissione degli atti di riscossione
- solleciti del credito (dl 70/2011)
- procedure esecutive cautelari
- gestione rateizzazioni
- gestione sgravi, rimborsi, annullamenti e sospensioni atti
- gestione delle procedure concorsuali
- gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi
- gestione delle quote dichiarate inesigibili dall'Agente della riscossione
- servizio pignoramento mobiliare dei beni presso il creditore
- gestione delle procedure concorsuali
- ufficiali della riscossione
- gestione del rapporto con cittadini ed utenti
- gestione del Call Center/Contact Center
- sollecito personalizzato per il pagamento
- gestione quote inesigibili
- servizio recupero crediti
- servizio assistenza agli sportelli dei comuni

I servizi sopra richiamati, qualora la normativa preveda nella vigenza del contratto la possibilità per l'Ente aderente di avvalersi dello c.d. ruolo, devono poter essere riconfigurati a parità di costo per la gestione del coattivo, a seguito di richiesta per iscritto da parte dell'Ente indirizzata all'Affidatario, entro un termine massimo di 90 giorni lavorativi dalla richiesta stessa.

Prima dell'avvio dell'adempimento del contratto, ai fini della corretta esecuzione delle attività, è a carico di Anci Toscana mettere a disposizione dell'Affidatario:

1. Il Gestionale della Riscossione sul quale l'Affidatario opererà e le cui specifiche sono descritte al successivo art. 6
2. I fac-simile della modulistica da utilizzare per tutti i servizi previsti dal presente appalto. Ogni Ente utilizzerà tale modulistica e potrà personalizzare solamente i riferimenti all'Amministrazione e logo;
3. Il dettaglio sulle tempistiche che nel capitolato sono volutamente rimesse alla fase della stesura del piano di lavoro.
4. L'accesso alla banche dati indicate al successivo Art. 7

Art. 2 Ingiunzioni di pagamento

2.1 Assistenza per la redazione ed emissione degli atti di riscossione

L'Affidatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione di Anci Toscana e dell'Ente aderente, le attività di seguito indicate:

- a) acquisire e verificare le Liste di Carico fornite secondo le procedure gestionali del sistema regionale riscossione o dai sistemi gestionali locali;
- b) elaborare i flussi per gli interessi, se dovuti, e recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata;
- c) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività;
- d) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Se la lista di carico possiede già tali informazioni, inserite in fase di riscossione ordinaria, l'Affidatario deve comunque verificarne con l'Ente la validità. Tale fase è necessaria ai fini delle successive rendicontazioni contabili per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- e) predisporre per la stampa ed imbustamento, le Ingiunzioni di Pagamento;
- f) verificare le anagrafiche corrette nel caso di invio non andato a buon fine ed eventualmente apportare le correzioni sul Gestionale della Riscossione (VRA).

Sulle liste di Carico devono essere verificate le anagrafiche dei soggetti. Con particolare riguardo ai soggetti che risultano essere deceduti, occorre verificare se vi è una sanzione (nel qual caso va rimandato indietro il credito) o solo capitale (nel quale caso si deve cercare l'erede chiedendo all'Ente autorizzazione). Con riguardo alla cessazione di Partita Iva, in caso di società di capitali, occorre individuare i soci presso cui riscuotere il credito, mentre se trattasi di società di persone, occorre individuare il socio accomandatario o (qualora SNC) almeno uno dei soci in solido. Occorre altresì verificare se vi sono fallimenti in essere.

Ogni ingiunzione di pagamento, predisposta ai sensi del R.D. 639/1910 e secondo il layout proposto da Anci Toscana, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il termine, le azioni esecutive previste, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta/provento non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale atto di accertamento o di messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile individuato dall'Ente, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente.

All'ingiunzione dovranno essere allegati bollettini di conto corrente postali (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestati all'Ente, e/o modelli unificati di pagamento se consentiti dalla normativa vigente, premarcati e precompilati in ogni loro parte, intestati all'Ente per consentire al contribuente il pagamento entro la data di scadenza;

g) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Tali informazioni sono disponibili nel Gestionale della Riscossione.

In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la predisposizione della rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;

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

i) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;

j) gestire le richieste di rateizzazione degli importi intimati e/o le maggiori rateazioni concesse sulla base delle indicazioni impartite dall'Ente.

2.2 Solleciti del credito

A seguito della notifica dell'ingiunzione di pagamento, le fasi cautelative ed esecutive per importi di debito inferiori agli importi stabiliti per legge, devono essere precedute da un sollecito trasmesso per posta ordinaria.

Ai fini della determinazione dell'importo complessivo del debito del contribuente per raggiungere la soglia degli importi minimi stabiliti per legge per i solleciti, l'Affidatario deve attenersi alle indicazioni fornite da Anci Toscana e contenute nel Piano delle Attività.

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

a) Predisporre per la stampa, imbustamento ed inoltro per posta ordinaria, una comunicazione secondo il layout predisposto da Anci Toscana e personalizzabile coi loghi dell'Ente aderente, che riporti gli estremi ed il dettaglio del credito vantato, la data di scadenza per il pagamento, la firma del Responsabile individuato dall'Ente ed ogni altra informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente o prevista per legge/regolamento.

A tale comunicazione dovrà essere allegato bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente premarcato e precompilato in ogni sua parte con l'indicazione dell'importo da pagare aggiornato nell'importo degli eventuali oneri accessori (es. interessi, recuperi spese etc);

Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Affidatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

b) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;

c) verificare le anagrafiche corrette nel caso di invio non andato a buon fine ed eventualmente apportare le correzioni sul Gestionale della Riscossione.

d) Provvedere alle attività già indicate ai punti g) ed h) del paragrafo 2.1

2.3 Gestione rateizzazioni

L'Affidatario deve gestire, sulla base delle linee guida contenute nel Piano delle Attività e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

1. acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico della riscossione;
2. istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente;
3. comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria, decisa dall'ufficio del Comune, ed in caso di accettazione trasmettergli il piano di rateazione;
4. A ciascuna comunicazione devono essere allegati i bollettini di conto corrente postale intestati all'Ente premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata. Devono essere altresì previste le modalità di pagamento annoverate nel Gestionale della Riscossione.
5. sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
6. monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
7. attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida contenute nel Piano delle Attività e dalle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile individuato dall'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
8. revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione;
9. comunicare al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;
10. avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente.

2.4 Sgravi, rimborsi, annullamenti e sospensioni atti

L'Affidatario deve elaborare gli eventuali elenchi di sgravio e predisporre per l'invio ai soggetti interessati le relative comunicazioni, elaborate secondo il layout predisposto dall'Affidatario in conformità a quanto previsto nel Piano delle Attività e concordato con l'Ente e Anci Toscana.

Per gli sgravi acquisiti dallo sportello costituito presso l'Ente, l'Affidatario dovrà rilasciare personalmente al diretto interessato il documento contenente la sopraindicata comunicazione, previa autorizzazione da parte dell'Ente.

Relativamente ai rimborsi dei soggetti che avranno effettuato erroneamente duplicazioni nei pagamenti, l'Affidatario deve supportare l'Ente nel visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso con tutte le informazioni richieste e nel formato, richiesto dall'Ente, per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso

L'Affidatario deve acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente.

2.5 Gestione e rendicontazione contabile degli atti emessi e degli incassi

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

A tal fine l'Affidatario deve:

1. acquisire i flussi di versamento provenienti dal Gestionale della Riscossione dell'Ente o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
2. provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi e i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Affidatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
3. verificare i versamenti su cui l'Ente è incompetente.

L'Affidatario gestisce, ove attivato, la ricezione delle istanze di annullamento degli atti di riscossione presentate dai contribuenti.

L'Affidatario dovrà provvedere alla creazione di una scheda riassuntiva della partita per la quale il contribuente ha presentato richiesta di annullamento e renderla disponibile tramite sistema informatico.

L'Ente, dopo verifica del fondamento della richiesta del contribuente, comunicherà all'Affidatario l'esito, con relativa motivazione, da riportare nell'atto di risposta da inviare al contribuente.

L'Affidatario predisporrà nota di risposta al contribuente, in base a quanto trasmesso dall'Ente, e la sottoporrà alla firma del responsabile dell'Ente.

L'Affidatario provvederà alla predisposizione della lettera di risposta al contribuente da inviare.

L'Ente gestisce la ricezione delle richieste di sospensione delle partite a debito in atti di riscossione presentate dai contribuenti.

L'Affidatario dovrà provvedere alla creazione di una scheda riassuntiva della partita per la quale il contribuente ha presentato richiesta di sospensione e renderla disponibile sul sistema informatico entro 15 giorni dalla richiesta del contribuente, dove viene almeno indicato, oltre alla singola partita per la quale è stata presentata domanda, le motivazioni addotte dal contribuente, il termine finale richiesto nonché la posizione debitoria aggiornata del contribuente.

L'Ente, dopo verifica del fondamento della richiesta del contribuente, trasmetterà all'Affidatario entro 30 giorni dalla presentazione della sospensione da parte del contribuente, il benestare o il diniego alla stessa con relativa motivazione da riportare sulla nota di risposta da inviare al contribuente.

L'Affidatario predisporrà nota di risposta al contribuente, in base a quanto trasmesso dall'Ente, e la sottoporrà alla firma del responsabile dell'Ente.

L'Affidatario provvederà all'invio della lettera di risposta al contribuente entro 15 giorni dalla sottoscrizione della nota stessa da parte del responsabile dell'Ente.

2.6 Gestione delle quote dichiarate inesigibili dall'Agente della riscossione

L'Affidatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione con Anci

Toscana e dell'Ente le attività di seguito indicate:

- a) controllo a campione delle comunicazioni di inesigibilità dell'agente di riscossione (appartenenti al Gruppo Equitalia, scorporate da Equitalia e Serit Sicilia), pervenute all'Ente anche in via telematica, da effettuare entro e non oltre il terzo anno dalla relativa acquisizione;
- b) verifica, su un campione di quote, determinato e concordato con l'Ente, della sussistenza delle cause di perdita di diritto al discarico di cui all'art. 19 Dlgs. 112/1999 e di quelle eventualmente determinate dall'Ente;
- c) predisposizione ed invio mediante PEC o notifica mediante raccomandata A.r., all'Agente di riscossione della documentazione da mettere a disposizione dell'Ente, utile ad effettuare il controllo in questione, in conformità al dettato dell'art. 19 e 20 del Dlgs. 112/1999 e s.m.i.;
- d) formulazione del provvedimento di diniego di discarico, laddove in esito ad adeguata e puntuale verifica delle procedure attivate e non dall'Agente di riscossione, appaiono sussistere sufficienti e fondati elementi per procedere al diniego del discarico;
- e) richiesta di rimborso delle eventuali spese di procedure esecutive già versate all'agente di riscossione per le quote che sono risultate inesigibili per cause/irregolarità/omissioni imputabili all'Agente medesimo o contestuale comunicazione di perdita del diritto a rimborso per quelle quote le cui spese di infruttuosa esecuzione non sono state ancora rimborsate;
- f) gestione, sulla base di linee guida contenute nel Piano delle Attività e/o delle indicazioni concordate con l'Ente, di eventuali procedimenti attivati ma non completati dall'agente di riscossione a seguito della cessazione dal 01.01.2014 di ogni attività di riscossione a favore degli Enti Locali.

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

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

Qualora l'Agente della riscossione a seguito della cessazione delle attività, restituisca all'Ente Locale le partite trasmesse con il ruolo, l'Affidatario è chiamato a:

1. istruire lo stato a cui è arrivato il procedimento;
2. riprendere la procedura, sulla base dello stato a cui è arrivata e dei servizi acquisiti dall'Ente nell'ambito del presente appalto.

Le stime di volumi di tale attività sono indicate in Allegato I ed in Allegato L.

2.7 Procedure esecutive e cautelari

Alla scadenza dell'ingiunzione e degli eventuali solleciti, l'Affidatario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi deve valutare, sulla base delle banche dati che l'Ente metterà a disposizione, tanto il debito, inteso come importo ed anzianità, ovvero se sia certo liquido ed esigibile, quanto il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica. La valutazione del debito deve essere effettuata sulla base delle "linee guida" contenute nel Piano delle Attività concordato in sede di stipula del contratto ai sensi dell'art. 5 del Capitolato descrittivo prestazionale fornite da Anci Toscana. Tutte le attività di seguito indicate, sono svolte dall'Affidatario nei limiti e con le modalità indicate da Anci Toscana.

Per ogni “evento” attivabile devono essere predefiniti e concordati con Anci Toscana le priorità in relazione all'anzianità del debito e delle fasce di importo relative al tipo di procedura da adottare.

La valutazione, invece, del contribuente consentirà di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva e, quindi, di poter risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili.

A seguito delle valutazioni sopraindicate l'Affidatario deve, previo accordo con l'Ente, predisporre per la stampa, imbustamento e notifica nel rispetto delle modalità di legge, i provvedimenti cautelari previsti dalla norma ritenuti opportuni ed efficaci e necessari per completare il processo di riscossione coattiva.

Gli atti relativi alla fase cautelare saranno firmati dal Responsabile individuato dall'Ente, mentre quelli relativi alla fase esecutiva potranno essere curati e firmati, per quanto di competenza, dall'Ufficiale della Riscossione, abilitato ai sensi di legge, fornito dallo stesso Affidatario, su richiesta dell'Ente.

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

1. elaborare i flussi per l'applicazione di interessi, per il recupero delle spese delle procedure cautelari sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente;
2. produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività;
3. predisporre per la stampa ed invio eventuale comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. preavviso di fermo o preavviso di iscrizione ipoteca) nella quale vengono dettagliate le voci che compongono il debito e si intima il pagamento in assenza del quale sarà attivato ed iscritto il fermo amministrativo del bene. A tale preavviso, predisposto in conformità al layout indicato da Anci Toscana all'interno del Piano delle Attività, dovrà essere allegato un bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente precompilato in tutte le sue parti con l'importo aggiornato del debito e degli eventuali interessi ed oneri accessori (interessi, recuperi spese etc), nonché le altre modalità di pagamento disponibili e previste dal Gestionale Riscossione;
4. acquisire in maniera informatizzata le date di spedizione ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente Locale e la consultazione puntuale di tali informazioni. Acquisire e gestire le relate, le cartoline, il rintraccio e provvedere alle ristampe degli atti da postalizzare;
5. acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Affidatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
6. gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
7. concludere la procedura attivata con l'invio del preavviso di fermo, in caso di mancato pagamento della quota sollecitata, iscrivendo, a seconda dell'importo ed in accordo con l'Ente, il fermo amministrativo del bene mobile registrato ed inviando a mezzo

posta o raccomandata A/R la conseguente comunicazione al contribuente insolvente. A tale comunicazione, elaborata secondo il layout predisposto dall'Affidatario in base a quanto indicato all'interno del Piano delle Attività e concordato con Anci Toscana, dovrà essere allegato un bollettino di conto corrente postale intestato all'Ente premarcato e precompilato in tutte le sue parti con l'importo aggiornato del debito e degli eventuali interessi ed oneri accessori;

8. se del caso, provvedere alla revoca del fermo di cui al precedente comma, in caso di integrale pagamento, rateazione, sgravio o confisca del bene, con rilascio del relativo provvedimento di revoca. Qualora sia in capo al contribuente la revoca del fermo, l'Affidatario rilascia al contribuente la documentazione

Trascorso il termine di scadenza indicato negli atti relativi alla fase cautelare, l'Affidatario deve predisporre gli atti per la fase esecutiva, le cui fasi operative saranno seguite da altri soggetti individuati da Anci Toscana.

Con riferimento alle procedure esecutive, l'Affidatario provvederà alle attività istruttorie come di seguito indicato:

- predisposizione di tutta la documentazione, da produrre al fornitore individuato da Anci Toscana, per procedere alle fasi esecutive (scansione documenti, relate, predisposizione atti originali, ingiunzioni in copia conforme), che prevedano procedure legali;
- svolge attività istruttoria per pignoramento presso terzi (es. datore di lavoro, c/c, fitti e pigioni)– Punto 2 – TAB. A (All. 2)
- svolge attività istruttoria e di compilazione dell'ordine di pagamento ex art. 72 e 72 bis del DPR 602 /1973 e successive modificazioni, da sottoporre al responsabile individuato dall'Ente in modalità telematica;
- predispone il fascicolo da passare al soggetto indicato da Anci Toscana, riguardante le seguenti procedure:
 1. predisposizione dichiarazione stragiudiziale ex art .75 bis DPR 602/73 e successive modificazioni;
 2. predisposizione preavviso di pignoramento c/o terzi con monitoraggio nel caso di crediti in concorrenza con altri creditori;
 3. citazione ex art.543 cpc;
 4. redazione della comparsa nell'ipotesi di mancata o contestata dichiarazione del terzo di cui al art.548 cpc;

2.8 Pignoramento mobiliare dei beni presso il creditore non inclusi nel prg. 2.7

Qualora richiesto, il soggetto Affidatario avvalendosi dei propri ufficiali della riscossione provvede:

1. alla valutazione degli oggetti ed alla redazione del verbale con gli oggetti che sono pignorati;
2. Indicazione di eventuali altri cespiti pignorabili;
3. preparazione ed inoltro al fornitore, all'uopo individuato dal Anci Toscana, della documentazione relativa al pignoramento mobiliare, per procedere alla fase di vendita forzata.

2.9 Attività comuni alle procedure esecutive

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

L'esperimento delle procedure richiamate è anticipata dalla trasmissione da parte dell'Affidatario, là dove necessario, degli atti previsti dall'art. 50 del DPR 602/1973. L'Affidatario dovrà altresì prevedere al rinnovo del precetto, qualora l'esecuzione forzata non sia iniziata entro 180 giorni dalla notifica dell'avviso che contiene l'intimazione ad adempiere o, in caso in cui venga richiesto dell'Ente, organizzare attività con l'ufficiale giudiziario.

L'Affidatario deve porre in essere, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive suindicate e concordate con l'Ente aderente, rispettando gli standard procedurali della Centrale di Committenza, fino alla riscossione del credito ovvero procedere al riconoscimento della sua totale e/o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure, cautelari ed esecutive, regolate dalla norma ed in particolare dal Titolo II del D.P.R. 602/1973, per il recupero delle somme non corrisposte. L'Affidatario produce comunque un report sulle attività svolte per evitare il discarico.

In ogni caso, l'Affidatario deve procedere alla conclusione del procedimento qualora il medesimo sia ancora in corso per cause non imputabili allo stesso, non oltre il termine di 24 mesi dalla notifica dell'ingiunzione al destinatario.

2.10 Gestione delle procedure concorsuali

In qualsiasi fase della riscossione, l'Affidatario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione. La tipologia di procedure a "rischio" sono definite da Anci Toscana e contenute nel Piano delle Attività.

Per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali l'Affidatario deve verificare per i soggetti ingiuntati se non hanno mutato la loro situazione giuridica e deve procedere nel caso a predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all'Ente per il suo benestare e la firma, sottoponendoli al soggetto indicato da Anci Toscana per il deposito nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.

L'Affidatario deve comunque comunicare all'Ente eventuali procedure concorsuali in essere afferenti a liquidazioni, concordati, fallimenti.

L'Affidatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo. Qualora inoltre per soggetti debitori siano attivate procedure fallimentari, occorre segnalare all'Ente la posizione in modo da attivare le procedure ingiuntive e di insinuazione opportune.

2.11 Ufficiali della riscossione

L'Affidatario è tenuto a presentare un elenco di ufficiali della riscossione, regolarmente abilitati secondo le previsioni di legge (art. 42 del D. Lgs. 13 aprile 1999 n. 112).

Gli ufficiali della riscossione possono essere nominati dagli Enti per lo svolgimento delle

funzioni esecutive previste dalla norma, anche in modo indipendente dalla gestione in capo all'Affidatario del Servizio di Assistenza all'ingiunzione fiscale prevista dal presente capitolato.

Può perciò avvenire che l'Ente Locale svolga le funzioni proprie del coattivo in proprio, ma si avvalga in determinati atti del Funzionario responsabile della riscossione. Sia nel caso di Enti che acquistino tutti i servizi dell'ingiunzione fiscale oggetto del presente appalto, sia che l'Ente non se ne avvalga, i servizi del Funzionario responsabile della riscossione vengono pagati ad atto ed in modo forfaitario.

L'ufficiale della riscossione opera su indicazione dell'Ente, per gli atti richiesti dalle Amministrazioni e, se del caso, con sopralluoghi presso le sedi ove occorre svolgere azioni esecutive.

Gli atti che saranno gestiti con tale modalità sono indicati in Allegato G e nell'Allegato H.

3 Sedi operative del Soggetto deputato al supporto

L'Affidatario dovrà essere dotato, alla data di presentazione dell'offerta, ovvero dovrà impegnarsi, entro trenta giorni solari dalla data di ricevimento della comunicazione di aggiudicazione definitiva, a dotarsi di una sede operativa all'interno del territorio regionale.

La predetta sede operativa dovrà essere adeguatamente organizzata ed attrezzata per svolgere le seguenti attività:

- effettuazione dei servizi previsti dal presente appalto;
- effettuazione dell'archiviazione di tutti i documenti per i quali il presente capitolato ne prevede l'obbligo a carico dell'impresa appaltatrice;
- effettuazione della scansione ottica dei documenti;
- organizzazione e monitoraggio dell'attività degli sportelli di cui oltre;
- disponibilità di strutture informatiche in grado di sopportare il carico di lavoro derivante dal presente appalto;
- disponibilità di soluzioni informatiche per il lavoro da remoto.

L'Affidatario dovrà nominare un responsabile della sede in possesso di adeguata esperienza nelle attività oggetto del presente affidamento con il compito di:

- controllare l'andamento del servizio promuovendo l'adattamento dello stesso alle esigenze sopravvenute in corso di esecuzione;
- coordinare l'attività degli operatori;
- essere reperibile telefonicamente ed a disposizione durante tutto il periodo di erogazione del servizio.

La sede operativa dovrà essere raggiungibile oltre che per mail anche tramite numero telefonico fisso nell'orario di lavoro feriale 09.00-13.00 e 14.00-18.00. Suddetti contatti saranno comunicati dall'Affidatario ad Anci Toscana in sede di sottoscrizione del contratto.

La sede operativa potrà essere articolata sul territorio o presso una sede unica. Presso tale struttura/e opererà il personale dell'Affidatario che sarà, obbligatoriamente, personale dipendente per le funzioni di assistenza all'ingiunzione richiamate nel presente capitolato.

4. Servizi di front-office

4.1 Call Center

L'avvio dei servizi previsti dal presente appalto richiede un presidio costante del contatto con il contribuente, tramite strutture di Call Center e Contact Center, improntate alla massima prontezza, disponibilità, trasparenza e che abbiano cura di tutelare e valorizzare l'immagine dell'Amministrazione aderente e di Anci Toscana.

L'Affidatario durante l'esecuzione dell'appalto dovrà attivare una struttura di Call Center e di Contact Center in grado di assicurare i servizi di seguito richiamati garantendo almeno una struttura di scala regionale per i volumi di chiamata indicati in Allegato C e in allegato D. La suddetta struttura dovrà essere operativa entro 60 giorni dal momento in cui sarà sottoscritto il contratto.

Ciascun Ente aderente potrà richiedere l'attivazione del servizio di Call Center e/o Contact Center, i cui prezzi sono stabiliti sulla base delle fasce di contatti presentati dall'offerente e che sono confrontati con le offerte presentate dagli altri concorrenti.

Il personale dell'Affidatario preposto all'erogazione dei servizi definiti nel presente capitolato opererà sul Gestionale della Riscossione previo riconoscimento individuale realizzato da Anci Toscana. L'Affidatario ha l'obbligo di comunicare ogni variazione del personale delegato all'erogazione dei servizi.

L'Ente aderente, al fine di garantire il rispetto dei livelli di sicurezza, si riserva di effettuare qualsiasi controllo sia sistematico sia estemporaneo, anche presso i posti di lavoro dell'Affidatario, sul corretto uso delle password assegnate per il Gestionale della Riscossione, riservandosi altresì di revocarle a suo insindacabile giudizio.

4.1.1 Caratteristiche del Call Center

L'Affidatario deve attivare un servizio di Call Center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto operativo ed amministrativo degli Enti (così come rappresentato da Anci Toscana all'interno del Piano delle Attività), nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi propri del Gestionale della Riscossione.

La formazione del personale deve essere svolta dal soggetto Affidatario. Sarà cura di Anci Toscana, dopo la stipula del contratto e prima dell'avvio effettivo del servizio, formare detto personale sulle procedure amministrative proprie della riscossione e sulle modalità operative per gestire il rapporto con il contribuente.

Il Call Center dovrà operare nei giorni feriali dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle 18.00

L'Affidatario, utilizzando un proprio sistema CRM ed accedendo al Gestionale della Riscossione, dovrà poter rispondere sia telefonicamente, sia via mail, ai contribuenti in relazione allo stato ed ai seguenti aspetti propri del processo di riscossione:

- ingiunzioni di pagamento
- procedure esecutive cautelari in essere o chiuse

- modalità di richiesta rateizzazioni e stato della rateizzazione
- modalità di richiesta sgravi e rimborsi e stato sgravio/rimborso
- sospensione di partite sottoposte a riscossione
- richieste di annullamento di atti di riscossione
- sollecito pagamento volontario
- stato della notifica
- modalità, stato dei pagamenti e dovuti
- stato del contenzioso e modalità di ricorso
- gestione appuntamenti
- assistenza alla compilazione dei moduli
- modalità di accesso agli atti della riscossione
- istanze di autotutela
- risposte a mail sulle tematiche sopra richiamate

L'operatore di Call Center può proporre all'Ente la variazione di dati presenti sul Gestionale Riscossione, qualora essi siano difforni da quanto indicato dal Contribuente. Le modalità di applicazione delle correzioni sono concordate con Anci Toscana e contenute nel Piano delle Attività, in modo da automatizzare e semplificare il più possibile il processo di acquisizione dei dati.

Il Call Center segnala all'Amministrazione eventuali problemi indicati dal contribuente per la notifica degli atti.

L'Affidatario deve fornire a sua cura e spese le postazioni di lavoro complete di hardware e software e rendere disponibile agli Enti aderenti un accesso via web al CRM, con il quale sia possibile monitorare l'attività svolta, la gestione e lo stato del contatto/attività con il contribuente in tempo reale.

Per ciascun Ente aderente inoltre, dovranno essere rese disponibili in modalità telematica i seguenti dati:

- numero delle chiamate entranti
- numero delle chiamate gestite (andate in conversazione)
- durata delle chiamate (valori medi, minimi e massimi) inbound/outbound

Tali dati dovranno essere forniti su base MENSILE entro il primo giorno lavorativo del mese successivo.

Su richiesta dell'Ente dovranno essere forniti i dati di dettaglio orario delle singole rilevazioni.

4.2 Contact Center

L'Affidatario deve attivare un servizio di Contact Center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa ed utilizzando un CRM che dia modo di tracciare l'attività svolta (vedasi oltre le caratteristiche del CRM richiesto). Il Contact Center ha una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui contribuenti affinché adempiano ai pagamenti, nonché una funzione di monitoraggio e customer satisfaction.

La formazione al personale deve essere svolta dal soggetto Affidatario. Sarà cura di Anci Toscana formare detto personale sulle procedure amministrative proprie della riscossione e sulle modalità operative per gestire il rapporto con il contribuente.

Il Contact Center ha una funzione specifica che viene svolta in due momenti distinti:

1. Sino al termine indicato dall'Ente successivo all'emissione dell'ingiunzione fiscale, nei quali svolge funzioni di sollecito e ricontatto dei contribuenti (prg 4.2.1);
2. Dal termine indicato dall'Ente successivo alla scadenza fissata nell'ingiunzione, nei quali svolge un'azione di sollecito personalizzato per il pagamento (prg 4.2.2).

Il Contact Center opera negli orari più utili al reperimento dei soggetti contribuenti. Quindi nelle fasce lavorative per le attività produttive e nelle fasce anche non lavorative per i contribuenti residenziali, nei giorni da lunedì a venerdì.

4.2.1 Contatto dei contribuenti

Con riferimento a quanto indicato nel precedente punto 1, il Contact Center provvede a reperire in proprio i dati di contatto, accedendo agli archivi dell'Ente e ad ogni altra fonte dati utile per comunicare col contribuente.

Le funzioni specifiche del Contact Center sono:

- selezione e contatto con i contribuenti indicati dall'Amministrazione, per il pagamento dei dovuti in modo volontario;
- selezione e contatto dei contribuenti morosi che superano determinati importo di dovuto, indicati dall'Ente;
- avvisi per autorizzazioni/atti da ritirare;
- verifiche a campione sulla soddisfazione del servizio svolto, sulla base di campagne semestrali decise con Anci Toscana;
- richiamo in caso di pagamento rateazione interrotto.

L'operatore di Contact Center può proporre all'Ente la variazione di dati presenti sul Gestionale Riscossione, qualora essi siano difformi da quanto indicato dal Contribuente. Le modalità di applicazione delle correzioni sono concordate con Anci Toscana e contenute nel Piano delle Attività ,in modo da automatizzare e semplificare il più possibile il processo di acquisizione dei dati.

4.2.2 Sollecito personalizzato per il pagamento

L'Affidatario, su richiesta dell'Ente, opera con funzioni di sollecito per il pagamento del credito, utilizzando tutti gli strumenti sotto richiamati:

1. solleciti epistolari
2. solleciti digitali
3. telefonate di sollecito

Con particolare riguardo alla attività domiciliare, l'azione è svolta da **Agenti per la tutela del credito**, la cui individuazione è sottoposta al benessere dell'Ente aderente e comunicata alla Questura competente.

In tale veste, l'Agente:

- si presenta con la propria identità, delega, funzione e coi limiti del proprio mandato;

- accerta l'identità dell'interlocutore, prima di dar corso alle attività previste;
- non comunica a terzi dati riferiti al credito che viene esatto;
- nel caso di persona giuridica interloquisce solo con coloro che all'interno della Società sono qualificati e legittimati alla trattativa sui pagamenti;
- illustrano le ragioni del credito e le conseguenze che comporta il non pagamento, senza indicare elementi a loro non conosciuti e senza indicare improprie azioni giudiziali;
- non cercano di trarre vantaggi personali diretti od indiretti, né accettano regalie o favori;
- non devono avere mai avuto rapporti personali o professionali con il contribuente;
- non inducono il creditore ad assumere oneri più rilevanti di quanto esso non possa sostenere.

Qualora venga riscontrato in capo all'Agente della Riscossione, un comportamento e/o delle caratteristiche difforni da quanto sopra previsto, lo stesso deve essere allontanato immediatamente dall'Affidatario dal proprio ruolo lavorativo e sostituito con altro soggetto idoneo. Se la constatazione della incompatibilità avviene da parte dell'Affidatario, questi deve provvedere a comunicarlo immediatamente ad Anci Toscana e a rimuoverlo dal suo incarico entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Qualora invece la constatazione della incompatibilità avvenga da parte di un Ente o di Anci Toscana, questi provvedono a comunicarlo all'Affidatario con contestuale richiesta di rimozione dello stesso entro il termine del giorno lavorativo successivo alla segnalazione e di sostituzione con altro soggetto idoneo. L'Affidatario dovrà provvedere alla sostituzione entro il termine di tre giorni lavorativi. In caso di inadempienza, si applicano le relative penali previste all'art. 12 dello Schema di contratto.

L'Agente deve svolgere il contatto avendo cura di osservare gli orari di reperimento dei contribuenti e senza recare danno o difficoltà al soggetto visitato. Qualora non reperisse il contribuente (perché temporaneamente assente all'indirizzo) rilascia un avviso di cortesia.

L'azione di recupero non comporta mai la dazione di denaro diretta al soggetto incaricato, ma pagamento diretto nelle casse del comune.

La pratica di recupero crediti si chiude con un rapporto sull'attività svolta e l'indicazione degli esiti, da trasmettere in formato digitale all'Ente.

Qualora il pagamento del credito avvenga nel lasso di tempo in cui è vigente l'attività di recupero crediti, è riconosciuto all'Affidatario l'aggio indicato in offerta. Nulla è dovuto all'Affidatario qualora tale pagamento non venga registrato dall'Ente nei tempi indicati.

Nel caso di pagamento con rateizzazioni, l'aggio da riconoscere all'Affidatario viene detratto delle rate incassate dall'Ente per il contribuente, con cadenza trimestrale.

Le stime di atti sottoposti a tale procedura sono indicati in Allegato J ed in Allegato K.

4.3 Servizio di assistenza agli sportelli dei comuni

L'attività di sportello viene svolta per tutti i servizi di competenza del Call Center e viene promossa avendo cura di garantire una immagine unitaria in tutte le aree della Toscana ove

sarà presente.

L'azione da svolgersi a sportello, in termini di priorità di risposta e sulle attività, è concordata con i singoli Enti aderenti.

Di regola gli sportelli sono assicurati direttamente dagli Enti, ma con questo servizio si va a rispondere alle realtà che, non potendo assicurare in tutto od in parte l'attività, vogliono affidare esternamente la funzione.

L'Ente che intenda dunque richiedere il servizio di sportello, aderisce all'apposita voce di offerta, richiede il presidio in loco presso le strutture del Comune.

In ogni caso, lo sportello opera accedendo ai sistemi informativi disponibili per il Call Center (CRM e Gestionale della Riscossione) e provvede a svolgere le attività operative proprie del Lotto 1, interagendo con i contribuenti e con gli uffici comunali per le singole richieste presentate. Gli sportelli assicurano i seguenti servizi di assistenza al contribuente:

- ingiunzioni di pagamento: contenuto ed assistenza alla lettura dell'atto trasmesso, con analisi complessiva del fascicolo contribuente, in modo da supportarlo su tutti gli atti che lo riguardano;
- informazioni sulle procedure esecutive cautelari in essere o chiuse;
- istruttoria su richiesta di rateizzazioni presentate e informazioni su modalità di richiesta e stato della rateizzazione;
- istruttoria su richieste di sgravi e rimborsi e informazioni su modalità di richiesta e stato sgravio/rimborso;
- istruttoria su sospensione di partite sottoposte a riscossione;
- istruttoria su rimborsi e compensazioni di partite ad ingiunzione fiscale;
- istruttoria su richieste di annullamento di atti di riscossione;
- Informazioni su sollecito pagamento volontario inviato e stato della notifica;
- Informazioni su modalità e stato dei pagamenti e dovuti;
- Informazioni su stato del contenzioso e modalità di ricorso;
- acquisizione dati anagrafici e recapiti contribuente;
- gestione appuntamenti;
- accesso agli atti.

4.4 Come sono organizzati sul territorio il Call Center – Contact Center e gli sportelli

L'Affidatario dovrà attivare il servizio di Call Center/Contact Center per tutti gli Enti aderenti che ne facciano richiesta, tramite predisposizione ed individuazione di una sede idonea e che sia dotata di sistemi informativi e di continuità atti a garantire un servizio costante durante il periodo e gli orari di lavoro indicati.

L'Affidatario dovrà dare accesso ai locali agli Enti aderenti od ai loro organismi rappresentativi per controllare i livelli di qualità del servizio erogato.

I Call Center/Contact Center e gli sportelli devono essere caratterizzati da una comune dotazione di risorse tecnologiche e da una comune linea di comunicazione (materiale informativo, look and feel, promozione di Anci Toscana).

I Call Center/Contact Center e gli sportelli utilizzano almeno i seguenti strumenti informatici:

- Applicativo web dei gestionali della riscossione e gestione entrate

- Applicativo web alle basi informative sullo stato della notifica
- Applicativo CRM con sistema CATI, con possibilità di esportazione dei dati sulle attività svolte, a fini dell'analisi su applicativi in possesso della PA
- Applicativo TOSCA

L'Affidatario deve attivare gli sportelli sul territorio su richiesta degli Enti nelle realtà di area o singole indicate dallo stesso o da raggruppamenti di amministrazioni.

Art. 5 Pacchetti dei servizi

I servizi sopra richiamati possono essere richiesti in tutto od in parte dagli Enti Locali, sulla base delle esigenze occorrenti.

In particolare sono da intendersi come ordinabili separatamente i seguenti servizi:

Servizio “ingiunzione fiscale”, composto dai seguenti sotto-servizi:

- ingiunzioni di pagamento
- solleciti del credito (dl 70/2011)
- gestione rateizzazioni
- gestione sgravi, rimborsi, sospensione e annullamento
- gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi
- sollecito pagamento volontario

Servizio **Call Center**, composto dai seguenti servizi

- gestione del Call Center
- gestione del Contact Center di cui al prg 4.2.1

Servizio **“Sollecito personalizzato per il pagamento”** di cui al prg. 4.2.2

Servizio **“Assistenza agli sportelli sul territorio”** di cui al prg 4.3.

Servizio **“pignoramento mobiliare presso il creditore”** di cui al prg 2.8

Servizio **“gestione quote inesigibili”** di cui al prg 2.6

Servizio **“gestione delle procedure concorsuali”** di cui al prg 2.10

Servizio **“procedure esecutive cautelari”** di cui al prg 2.7

Gli Enti possono altresì richiedere di utilizzare i soli ufficiali della riscossione indicati dall'Affidatario, come servizio a sé stante (servizio **“ufficiale della riscossione”**).

Art. 6 Sistema informativo per la gestione della riscossione

Gli Enti aderenti al presente appalto intendono utilizzare il Gestionale della Riscossione sviluppato da Anci Toscana

Tale gestionale permette agli Enti di svolgere tale funzione autonomamente in proprio o per mezzo di società controllate, usufruendo di una soluzione informatica evoluta e pienamente integrata con le basi di dati ed i servizi già offerti dalla piattaforma TOSCA.

Il Gestionale della Riscossione può essere utilizzato dagli Enti che ne manifestano la necessità, anche in modo integrato con altri moduli informatici specifici per la gestione delle fasi amministrative delle entrate (tributarie o extra-tributarie). Il Gestionale della Riscossione mette a disposizione i servizi e le funzionalità necessarie per integrarsi ed essere alimentato dai sistemi di gestione delle entrate già esistenti negli Enti, attraverso lo scambio di dati secondo standard da definirsi.

Il Gestionale della Riscossione è pensato come uno strumento da utilizzarsi presso il Centro Servizi del TIX o presso una realtà locale che già abbia dispiegato il sistema TOSCA. Potrà dunque configurarsi una situazione articolata sui diversi scenari applicativi riassunti nella successiva tabella.

Ente	Moduli per entrate tributarie ed extra-tributarie in locale	Moduli per entrate tributarie ed extra-tributarie in ASP	TOSCA in locale	TOSCA presso TIX	Gestionale riscossioni in locale	Gestionale riscossioni presso TIX
Ente 1	X		X		X	
Ente 2	X			X		X
Ente 3	X		X			X
Ente 4		X		X		X

Le specifiche funzionali e tecniche di tale strumento sono indicate in Allegato R.

L'Affidatario è dunque obbligato ad utilizzare tale gestionale pubblico, per tutte le attività richieste dal presente appalto.

L'Affidatario verrà adeguatamente formato per l'utilizzo di tale gestionale da Anci Toscana.

Art. 7 Mandato con rappresentanza

Le eventuali ricerche anagrafiche inerenti i servizi oggetto del presente Allegato tecnico dovranno essere eseguite accedendo:

- al Sistema informativo della Riscossione messo a disposizione dagli Enti;
- al Sistema informativo Catasto e fiscalità (Tosca).

Qualora tali sistemi non fossero resi disponibili temporaneamente dalle Amministrazioni, gli Enti stessi garantiranno all'Affidatario l'accesso:

- agli archivi telematici degli uffici anagrafe degli Enti aderenti, in riferimento a dati e informazioni inerenti le persone fisiche quali, a titolo esemplificativo, la residenza, il trasferimento, la non iscrizione, il decesso;
- ai dati della Camera di Commercio: in riferimento a dati e informazioni inerenti le persone giuridiche quali, a titolo esemplificativo, la sede legale, il domicilio, la rappresentanza, lo stato di attività;
- al Sistema Punto Fisco.

Tali ricerche anagrafiche saranno eseguite dall'Affidatario, in nome e per conto dell'Ente aderente, in virtù del "Mandato con rappresentanza" conferito dallo stesso Ente.

L'Affidatario nelle ipotesi in cui agisce in nome e per conto dell'Ente aderente, è tenuto al rispetto di quanto previsto nel menzionato mandato e dunque a non utilizzare i sistemi informativi resi disponibili, per attività diverse da quelle previste dal mandato.

L'Affidatario potrà, con apposito mandato, delegare soggetti terzi, propri collaboratori o subcontraenti, al compimento delle predette attività nel rispetto di quanto previsto nel mandato e, comunque, nei limiti di quanto previsto nel Contratto in materia di subappalto.

In tali ipotesi, anche i terzi mandatarî dell'Affidatario saranno tenuti al completo e incondizionato rispetto degli obblighi gravanti sull'Affidatario stesso, nonché alle stesse limitazioni e vincoli, inclusi quelli inerenti l'autorizzazione a utilizzare i dati acquisiti in nome e per conto dell'Ente esclusivamente nell'interesse dello stesso.

L'Affidatario è in ogni caso responsabile, ai sensi della normativa vigente, dell'operato dei menzionati collaboratori nei confronti dell'Ente per le attività da questi svolte.

Non sono previsti diritti dovuti alle Camere di Commercio per la prestazione delle attività previste nel presente Allegato, poiché verrà dato accesso ai sistemi telematici disponibili per gli Enti aderenti.

Art. 8 Quali livelli di servizio

Ingiunzioni di pagamento

Attività	Tempistiche di erogazione servizio
a) acquisire e verificare le Liste di Carico fornite secondo le procedure gestionali del sistema regionale riscossione.	25 gg dalla fornitura della lista di carico
b) verifica su anagrafiche/deceduti/ditta cessata.	
c) elaborare i flussi per applicazione sanzioni e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata.	
d) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Se la lista di carico possiede già tali informazioni, inserite in fase di riscossione ordinaria, l'Affidatario deve comunque verificare con l'Ente la validità.	
e) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività.	
f) predisporre per la stampa ed imbustamento, le 5 gg Ingiunzioni di Pagamento.	
g) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni.	settimanalmente
h) in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la predisposizione della rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge.	5 gg
i) acquisire i flussi di versamento provenienti da Gestionale della Riscossione dell'Ente o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente; provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi e i bonifici e gli eventuali versamenti	10 giorni dalla disponibilità del dato

eseguiti sul conto di tesoreria) presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Affidatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali; verificare i versamenti su cui il comune è incompetente.

Solleciti del credito

Attività	Tempistiche di erogazione servizio
a) predisporre per la stampa, imbustamento ed inoltro per posta ordinaria una comunicazione, secondo il layout predisposto da Anci Toscana e personalizzabile coi loghi del Comune, che riporta gli estremi ed il dettaglio del credito vantato, la data di scadenza per il pagamento, la firma del Responsabile individuato dall'Ente ed ogni altra informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente o prevista per legge/regolamento.	30 giorni con cadenza mensile a partire dalla scadenza del pagamento
b) acquisire in maniera informatizzata gli estremi dell'invio delle comunicazioni sopraindicate ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente Locale e la consultazione puntuale di tali informazioni.	5 giorni

Procedure esecutive cautelari

Attività	Tempistiche di erogazione servizio
a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recuperi spese procedure cautelari sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente.	Entro 5 giorni dalla presa in carico
b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività.	Entro 15 giorni dalla presa in carico
valutazione, sulla base delle banche dati che l'Ente metterà a disposizione, sia del debito, inteso come importo ed anzianità, ovvero se sia certo liquido ed esigibile, che il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica e sottomissione del risultato all'Ente.	Entro 15 giorni dalla presa in carico
a seguito delle valutazioni sopraindicate, l'Affidatario deve, previo accordo con l'Ente, predisporre per la stampa, imbustamento e notifica nel rispetto delle modalità di legge, i provvedimenti cautelari ed esecutivi previsti dalla norma, ritenuti opportuni ed efficaci e necessari per completare il processo di riscossione coattiva.	Entro 20 giorni dalla presa in carico
e) concludere la procedura attivata con l'invio del preavviso di fermo, in caso di mancato pagamento della quota sollecitata, iscrivendo, a seconda dell'importo ed in accordo con l'Ente, il fermo amministrativo del bene mobile registrato notificando la conseguente comunicazione al contribuente insolvente.	Entro 25 giorni dalla presa in carico
f) acquisire in maniera informatizzata le date di spedizione ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente Locale e la consultazione puntuale di tali informazioni;	Entro 5 giorni dalla disponibilità del dato
g) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati.	Entro 5 giorni dalla disponibilità del dato
h) trasmissione del rinnovo del precetto, qualora necessario e se l'esecuzione forzata non è iniziata entro 180 giorni dalla notifica dell'avviso che contiene l'intimazione ad adempiere.	Entro 10 giorni
i) procedere alla conclusione del procedimento qualora il medesimo sia ancora in corso per cause non imputabili all'Affidatario,	Non oltre il termine di 1 anno dalla notifica dell'ingiunzione
l) Procedere alle attività esecutive delegate	Entro 10 gg dall'affidamento

Gestione rateizzazioni

Titolo attività	Tempistiche del servizio
a) acquisire le istanze presentate dai contribuenti.	1 gg dalla presentazione istanza
a bis) registrare le istanze sul sistema informatico regionale della riscossione.	
b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente ed istruire il provvedimento d'ufficio, che l'Ente dovrà autorizzare.	5 giorni per procedura standard 10 gg procedura con fidejussione
c) comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria ed in caso di accettazione trasmettergli il piano di rateazione.	Entro 5 giorni dall'evento
d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione.	
e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate e inviare sollecito in caso di mancato pagamento di una rata.	
f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e dalle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile individuato dall'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione.	
g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione.	
h) comunicare al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito.	

Sgravi e rimborsi

Titolo attività	Tempistiche del servizio
a) acquisire ed istruire gli elenchi di sgravio e/o di rimborso/compensazione.	Entro 5 giorni dalla trasmissione
b) provvedere alla creazione di una scheda riassuntiva della partita per la quale il contribuente ha presentato richiesta e renderla disponibile sul sistema informatico dove viene almeno indicato, oltre alla singola partita per la quale è stata presentata domanda, le motivazioni addotte dal contribuente, le modalità di eventuale accredito presso il contribuente dell'importo sottoposto a rimborso nonché la posizione debitoria aggiornata del contribuente.	Entro 5 giorni dalla trasmissione
b) predisporre le comunicazioni seguendo il layout predisposto dall'Affidatario e concordato con l'Ente e Anci Toscana.	Entro 5 giorni dall'accettazione/diniego da parte dell'Ente
c) relativamente ai rimborsi dei soggetti che avranno effettuato erroneamente duplicazioni nei pagamenti, l'Affidatario deve supportare l'Ente nel visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso con tutte le informazioni richieste e nel formato richiesto dall'Ente per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso.	30 giorni da riconciliazione incassi
d) l'Affidatario deve acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente.	5 gg

Gestione delle procedure concorsuali

Titolo attività	Tempistiche del servizio
a) in qualsiasi fase della riscossione, l’Affidatario deve monitorare le posizioni contributive “a rischio” per l’attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.	Continuativo
b) per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali l’Affidatario deve verificare per i soggetti ingiuntati se non hanno mutato la loro situazione giuridica e deve procedere nel caso a predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso della procedure, sottoporli all’Ente per il suo benestare e la firma e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.	Il Fornitore provvede all’insinuazione nel passivo fallimentare, entro 15 giorni dalla consegna degli atti utili allo scopo.
c) l’Affidatario deve comunque comunicare all’Ente, eventuali procedure concorsuali in essere.	5 giorni dall'evento
d) l’Affidatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l’andamento e l’esito successivo.	

Richieste di annullamento di atti di riscossione

Titolo attività	Tempistiche del servizio
a) gestione della ricezione delle istanze di annullamento degli atti di riscossione presentate dai contribuenti.	Continuativa
b) creazione di una scheda riassuntiva della partita per la quale il contribuente ha presentato richiesta di annullamento e renderla disponibile tramite sistema informatico.	2 giorni dall'evento
c) predisposizione della nota di risposta al contribuente, in base a quanto trasmesso dall'Ente, e la sottoporrà alla firma del responsabile dell'Ente.	
d) predisposizione della lettera di risposta al contribuente da inviare.	

Sospensione di partite sottoposte a riscossione

Titolo attività	Tempistiche del servizio
a) l’Affidatario dovrà provvedere alla creazione di una scheda riassuntiva della partita per la quale il contribuente ha presentato richiesta di sospensione e renderla disponibile sul sistema informatico, dove vengono almeno indicati, oltre alla singola partita per la quale è stata presentata domanda, le motivazioni addotte dal contribuente, il termine finale richiesto nonché la posizione debitoria aggiornata del contribuente.	Entro 15 giorni dalla richiesta del contribuente
b) l’Affidatario predisporrà nota di risposta al contribuente, in base a quanto trasmesso dall’Ente, e la sottoporrà alla firma del responsabile dell’Ente.	Entro 5 gg dall'evento
d) l’Affidatario provvederà all’invio della lettera di risposta al contribuente.	Entro 15 giorni dalla sottoscrizione della nota stessa

Gestione delle quote inesigibili

Titolo attività	Tempistiche del servizio
a) controllo a campione delle comunicazioni di inesigibilità dell'agente di riscossione (appartenenti al Gruppo Equitalia, scorporate da Equitalia e Serit Sicilia), pervenute all'Ente anche in via telematica, da effettuare entro e non oltre il terzo anno dalla relativa acquisizione.	Entro 30 giorni dall'affidamento
b) verifica, su un campione di quote, determinato e concordato con l'Ente, della sussistenza delle cause di perdita di diritto al discarico di cui all'art. 19 Dlgs. 112/1999 e di quelle eventualmente determinate dall'Ente.	Entro 30 giorni dall'affidamento
c) predisposizione ed invio mediante PEC o notifica raccomandata A.r., all'Agente di riscossione della documentazione da mettere a disposizione dell'Ente, utile ad effettuare il controllo in questione, in conformità al dettato dell'art. 19 e 20 del Dlgs. 112/1999 e s.m.i..	Entro 30 giorni dall'affidamento
d) formulazione del provvedimento di diniego di discarico, laddove in esito ad adeguata e puntuale verifica delle procedure attivate e non dall'Agente di riscossione, appaiono sussistere sufficienti e fondati elementi per procedere al diniego del discarico.	Entro 30 giorni dall'affidamento
e) richiesta di rimborso delle eventuali spese di procedure esecutive già versate all'agente di riscossione per le quote che sono risultate inesigibili per cause/irregolarità/omissioni imputabili all'Agente medesimo o contestuale comunicazione di perdita del diritto a rimborso per quelle quote le cui spese di infruttuosa esecuzione non sono state ancora rimborsate.	Entro 30 giorni dall'affidamento
f) gestione, sulla base di linee guida e/o delle indicazioni concordate con l'Ente, di eventuali procedimenti attivati ma non completati dall'agente di riscossione a seguito della cessazione dal 01.01.2013 di ogni attività di riscossione a favore degli Enti Locali.	Entro 30 giorni dall'affidamento

SLA per Call Center e Contact Center

Il Call Center Contact Center opera con un numero verde per chiamate da fisso. Orario 8.30 – 18.30 dal lun al ven. Per le chiamate da cellulare deve essere attivato un altro numero con costi a carico del chiamante.

Il Call Center deve rispettare i seguenti SLA:

- il numero delle chiamate con un tempo di attesa superiore ai 40 secondi dovrà essere inferiore al 20% delle chiamate totali ricevute;
- il numero delle chiamate entranti perdute dovrà essere inferiore ai 15% delle chiamate totali ricevute;

Anci Toscana • Associazione dei comuni toscani

Viale Giovine Italia 17 • 50122 Firenze • Tel 055 2477490 • Fax 055 2260538 • posta@ancitoscana.it • www.ancitoscana.it • pec@ancitoscana.com

- il numero di minuti di funzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del servizio dovrà essere superiore al 95%.

Il periodo di rilevazione dei livelli di servizio è fissato su base mensile.

Il Contact Center deve operare nei giorni feriali preferendo le chiamate in fasce orarie in cui il destinatario è più facilmente reperibile (per residenziali 08.00-09.00/13.00-14.00/dopo le 17.00; per i non residenziali 09.00-13.00/14.00-18.00)

il Contact Center deve garantire almeno 50 chiamate outbound per ora per il contatto dei contribuenti.

Sportello – Per gli sportelli richiesti dagli Enti, gli orari possono essere part-time o full time per i giorni concordati con l'Amministrazione aderente, nei giorni da lunedì a venerdì con orario 09.00-13.00 e 14.00-17.30

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